

проект

ПСИХОЛОГИЯ *лучшее*

Марк Нэпп Джудит Холл

НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ

Мимика, жесты,
движения, позы
и их значение

ПОЛНОЕ РУКОВОДСТВО

**Mark L. Napp
Judith A. Hall**

NONVERBAL COMMUNICATION



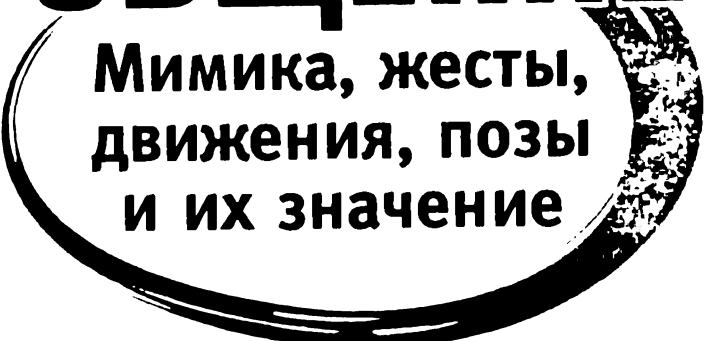
**in human
interaction**

WADSWORTH
— ★ —
THOMSON LEARNING

**Australia • Canada • Mexico • Singapore • Spain •
United Kingdom • United States**

Марк Нэпп Джудит Холл

НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ



**Мимика, жесты,
движения, позы
и их значение**

ПОЛНОЕ РУКОВОДСТВО

Санкт-Петербург
«ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК»

УДК 159.9+316.6

ББК 88.5

H95

Права на перевод получены издательством «ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК»
соглашением с Thomson Learning of High Holborn House.

*Все права защищены. Никакая часть данной книги
не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме
без письменного разрешения владельцев авторских прав.*

Нэпп, М.

H95 Невербальное общение. Полное руководство / Марк Нэпп,
Джудит Холл. — СПб.: ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2007. — 512 с.: ил.

ISBN 5-93878-206-6 (С.: Психология — лучшее)

ISBN 5-93878-235-X (С.: Научный бестселлер)

Предлагаемый классический текст разработан лучшими американскими специалистами по невербальному общению для подготовки студентов по курсам социальной психологии и связям с общественностью. Междисциплинарный подход к анализу речи и поведения позволяет авторам заострить наше внимание на решении проблем эффективности межличностного взаимодействия. Что такое невербальное поведение и как оно связано с вербальным общением? Как овладеть языком тела и умело использовать его сигналы? Как использовать окружающую среду для повышения качества общения? Как невербальные сигналы могут позволить нам проявлять силу и влияние, сохранить идентичность и личную неприкосновенность, получить расположение собеседника в самых сложных жизненных ситуациях. Самое полное, самое востребованное учебное пособие рекомендуется всем, чья деятельность связана с общением с людьми.

Марк Нэпп, Джудит Холл

НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ.

Полное руководство

Перевод с английского: **З. Замчук, А. Козлов, А. Кулаков, Л. Ординовская,**

А. Палий, Т. Пешкова, А. Туник

Редактор: **А. Бродоцкая**

Компьютерная верстка: **М. Мышкина**

Подписано в печать 10.11.06. Формат 84x108¹/₃₂. Печать офсетная. Усл. печ. л. 26,88.

Доп. тираж (С.: Психология — лучшее) 1500 экз. Заказ № 4622.

Доп. тираж (С.: Научный бестселлер) 1500 экз. Заказ № 4622.

«ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК». 195009, Санкт-Петербург, ул. Комсомола, д. 41, офис 419, 421.

Издание осуществлено при техническом участии ООО «Издательство АСТ».

ОАО «Владимирская книжная типография». 600000, г. Владимир, Октябрьский проспект, д. 7.

Качество печати соответствует качеству предоставленных диапозитивов

© 2002 Thomson Learning, Inc.

© Перевод на русский язык: Замчук З.,
Козлов А., Кулаков А., Ординовская Л.,
Палий А., Пешкова Т., Туник А., 2003

© Серия, оформление: ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2006

© ПРАЙМ-ЕВРОЗНАК, 2006

ISBN 5-93878-206-6

ISBN 0-15-506372-3 (англ.)

Содержание

От редактора	6
Предисловие	7

ЧАСТЬ I. *By VerdeR*

Невербальное поведение. Введение 9

Глава 1. Невербальная коммуникация: основные типы .. 10

Глава 2. Происхождение невербального поведения 56

Глава 3. Способность получать и передавать невербальные сигналы 87

ЧАСТЬ II.

Общение и окружение 127

Глава 4. Воздействие окружения на человеческое общение 128

Глава 5. Влияние территории и личного пространства на общение 167

ЧАСТЬ III.

Участники коммуникации 203

Глава 6. Влияние внешности на отношения между людьми 204

ЧАСТЬ IV.

Коммутационное поведение 259

Глава 7. Позы и жесты в человеческом общении 260

Глава 8. Роль прикосновения в человеческом общении . 296

Глава 9. Роль выражения лица в человеческом общении . 337

Глава 10. Роль взглядов и визуального контакта в общении 379

Глава 11. Воздействие голосовых сигналов, сопровождающих речь 408

ЧАСТЬ V.

Передача важных сообщений 459

Глава 12. Подведем итоги: мультисигнальные послания .. 460

От редактора

Эта книга представляет собой прежде всего учебник, поэтому при переводе потребовалась определенная адаптация. Так, например, в отдельных случаях описание жестов, паттернов поведения и т. п., характерных для США, было заменено аналогами, свойственными нашей культуре. Однако это оказалось возможным не всегда — в частности, читателю следует помнить, что глава 11 целиком построена на материале английского языка и стереотипов западной культуры. Особое внимание следует обратить на то, что приведенный в книге тестовый материал подвергся только переводу, но не культурной адаптации и, таким образом, может считаться *примером* тестов и иллюстрацией положений учебника, но никак не *рабочим материалом*.

ПРЕДИСЛОВИЕ

Обычно авторы благодарят всех, кто помогал в работе над книгой, в конце предисловия. Мы же отступим от этой традиции и начнем с того, что сердечно поблагодарим тысячи студентов и преподавателей, в течение последних 30 лет присылавших нам отзывы и рекомендации. Именно вам книга обязана такой долгой жизнью. И именно поэтому мы приступили к работе над настоящим, шестым изданием, заботясь в первую очередь о нуждах преподавателей и студентов, — в нашем понимании. Как и в предыдущих изданиях, мы просим вас сообщить, удалось нам это или нет.

Следует также отметить, что эта книга написана в соавторстве. Один из нас специализируется в области коммуникации, а другой — в социальной психологии. Подобное сотрудничество, требующее сочетания различных подходов, знаменательно для литературы по невербальной коммуникации, на которую мы ссылаемся в нашей работе. Теоретическими разработками и исследованиями невербальной коммуникации занимались специалисты в самых различных областях и сферах, в частности, в коммуникации, психологическом консультировании, психологии и психиатрии, лингвистике, социологии, менеджменте, науке о порождении и восприятии речи и многих других. Если мы хотим понять природу невербальной коммуникации, нам потребуется информация из самых разных областей науки.

При переработке книги мы постарались сохранить все то ценное, что отметили студенты и преподаватели в предыдущем издании, и внести изменения, которые, как нам кажется, улучшили качество книги. Поскольку большое значение для понимания невербальных сообщений имеет видеоряд, мы добавили фотографии и рисунки, иллюстрирующие невербальное поведение. Как и во всех изданиях книги, мы учитываем все новейшие теоретические разработки и детально рассказываем об исследованиях прошлого. Читатели увидят, что иногда мы приводим меньше ссылок на современные исследования, чем в предыдущих изданиях. Это означает, что в последнее время ученые уделяли данной области недостаточно внимания или что результаты последних исследований, по нашему мнению, не заставляют сколько-нибудь существенно пересмотреть выводы предыдущих работ. Как и в прежних изданиях, после каждой главы следуют обширные списки литературы, и мы попытались писать так, чтобы соблюсти научную точность и в то же время сделать книгу увлекательной.

Для нас большая честь, что эта книга служит одновременно и учебником, и справочником. Прекрасным пособием для обучения невербальной коммуникации в аудитории, пособием как информативным, так и вдохновляющим, является «Руководство для учителя» Ронды Спраг Комси.

В книге пять частей. В части I читатель знакомится с некоторыми основополагающими понятиями. Здесь мы задаемся следующими вопросами: что такое невербальная коммуникация? Как взаимосвязаны вербальная и невербальная коммуникация? Как мы можем изменить нашу повседневную жизнь, если поймем, что означают те или иные невербальные сигналы? Действительно ли некоторые люди лучше других понимают жестикуляцию, движения и позы? Как им это удастся? Отвечая на все эти вопросы, части II, III и IV знакомят читателя со всеми составляющими невербального поведения, присутствующими в любом взаимодействии: обстановка, в которой происходит это взаимодействие, физические качества собеседников и их поведение (жесты, прикосновения, выражения лица, взгляды и неречевые звуки). Часть V завершается главой о том, как объединяются составляющие части взаимодействия, когда мы в повседневной жизни стремимся достичь самых обычных целей, например, сообщаем, кто мы такие, передаем информацию о близости и расстоянии, рассказываем о статусных отношениях или о распределении власти, обманываем окружающих и успешно ведем беседу. На протяжении всей книги мы постоянно подчеркиваем роль, которую, по всей видимости, играют все участники общения в поведении отдельного человека, хотя эта тема не всегда адекватно рассматривается в цитируемых исследованиях.

Мы бы хотели поблагодарить за вклад в разработку этого издания наших рецензентов — Эрика Энгстрема, Университет штата Невада, Лас-Вегас, Денниса П. Грейди, Восточный Мичиганский университет, Конни Хеллман, Западный университет штата Коннектикут, и Гленна Стампа, Университет Болл. Мы оба приносим благодарность и выражаем признательность сотрудникам издательства, которые помогали нам подготовить эту книгу, — Стиву Долфину, старшему редактору, Кати Ричард Додсон, редактору по развитию, Бет Альварес, редактору проекта, Сью Харт, арт-директору, и Синди Янг, менеджеру производства.

*Марк Нэпп, Остин, Техас
Джудит Холл, Бостон, Массачусетс*

ЧАСТЬ

НЕВЕРБАЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ. ВВЕДЕНИЕ

Что такое невербальная коммуникация?

Как взаимосвязаны функции невербального и вербального поведения?

Как невербальная коммуникация влияет на нашу жизнь?

Учится ли человек языку тела или знает его с рождения?

Правда ли, что некоторые люди лучше других умеют общаться посредством неречевых сигналов тела, лица и голоса?

Ответы на эти фундаментальные вопросы приводятся в первой части книги.

Глава 1

Невербальная коммуникация: основные типы

*Держи глаза открытыми — и прочтешь
целые тома о том, что происходит вокруг.*

Э. Т. Холл

В 1900 году герр фон Остен приобрел в Берлине лошадь. Когда фон Остен стал обучать коня, которого он назвал Ганс, считать, постукивая по его переднему копыту, у него и в мыслях не было, что вскоре Ганс станет одним из самых знаменитых коней в истории. Ганс быстро учился и вскоре не просто знал цифры, но и складывал, делил, умножал, вычитал и даже решал задачи с множителями и дробями. Еще поразительнее, что когда фон Остен представлял Ганса зрителям, конь мог подсчитать их количество или число зрителей в очках. Отбивая ответ копытом, ученый конь мог называть время и дату, узнавал музыкальную ноту и проделывал много других столь же фантастических трюков. После того как фон Остен выучил Ганса алфавиту, перекодированному в стук копыт, конь смог отвечать буквально на любые вопросы — устные или письменные. Создавалось впечатление, что Ганс, обычный конь, в совершенстве знал немецкий язык, мог создавать эквиваленты слов и чисел и понимал больше многих людей.

Даже без рекламы в прессе слава его быстро распространилась, и Ганс стал известен во всем мире. Вскоре конь получил прозвище «Умный Ганс». Поскольку это открытие имело большое значение для науки, а некоторые скептики видели во всем происходящем какой-то подвох, была создана исследовательская комиссия, чтобы решить, не были ли блестящие выступления Ганса сфальсифицированы. В эту комиссию входили профессора психологии и физиологии, директор Берлинского зоопарка, директор цирка, ветеринары, офицеры-кавалеристы. Эксперименты с Гансом в отсутствие фон Остена показали, что лошадь, несомненно, обладает высоким интеллектом. Такое доказательство показалось комиссии достаточным, и она доложила, что никакого обмана не было.

Однако когда назначили вторую комиссию, это стало для Умного Ганса началом конца. Фон Остена попросили прошептать в левое ухо коня какое-нибудь число, а еще один экспериментатор в это время должен был прошептать какое-нибудь число в правое ухо Ганса. Ученому коню велели сложить эти числа, при этом ни наблюдатели, ни фон Остен, ни экспериментатор не знали верного ответа. Ганс провалил этот экзамен. При последующем тестировании обнаружилось, что Ганс мог отвечать на вопросы, только если кто-то в поле его зрения знал ответы и следил за ситуацией (Pfungst, 1911/1965).

Когда Гансу задавали вопрос, наблюдатели, зная ответ, принимали выжидательную позу, напрягались и чуть-чуть наклоняли голову вперед. Когда Ганс, стуча копытом, доходил до правильного числа, наблюдатели расслаблялись и слегка поднимали голову, а для Ганса это было сигналом к прекращению постукиваний. опыты показали, что даже если наблюдатели наклоняли голову всего на одну пятую миллиметра, Ганс это замечал. Последующие эксперименты доказали, что Ганс обычно переставал стучать копытом, когда наблюдатель, знавший ответ, поднимал брови или раздувал ноздри.

История Умного Ганса — наглядный пример невербальной коммуникации в действии (Sebeok & Rosenthal, 1981; Sebeok & Umiker-Sebeok, 1980). Ганс был действительно очень умен, только его ум состоял не в умении составлять слова и понимать их, а в том, что животное реагировало на почти незаметные бессознательные движения окружающих его людей (Spitz, 1997). Эксперименты с Гансом показали, что Ганс отвечал гораздо точнее, если к зрительным сигналам добавлялись звуковые. Итак, сообразительность Ганса не ограничивалась визуальными подсказками.

На основании истории Ганса мы можем сделать два важных вывода о роли невербального поведения в общении между людьми.

1. Находясь рядом с другим человеком, мы постоянно подаем сигналы о наших установках, чувствах и личности.
2. Некоторые люди особенно хорошо видят и интерпретируют такие сигналы.

Эта способность напоминает чуткость к невербальным сигналам, которую проявляют какие-нибудь Умные Карл, Кристин, Фрэнк или Гарриет, когда заключают деловое соглашение,

хотят показаться преподавателю неглупыми и усердными, чувствуют подходящий момент, когда пора уйти с вечеринки, и правильно поступают во многих других житейских ситуациях. Но и *отсутствие* намеков и невербальных подсказок информативно для нас не менее, чем те или иные сигналы. Например, когда племянник не получает привычного поцелуя от любимой тетушки, он недоумевает и задается вопросом, в чем дело (может быть, на сам поцелуй он и не обращал столько внимания, сколько на его отсутствие). Еще один пример: врач старается действовать профессионально нейтрально и ведет себя бесстрастно и невозмутимо, а пациент, скорее всего, будет интерпретировать недостаточное количество сигналов как холодность и равнодушие и даже начнет подозревать, что доктор скрывает от него что-то важное. Это хороший пример того, что наше представление о том, что мы сообщаем, иногда сильно отличается от того, что мы сообщаем на самом деле.

Цель этой книги — помочь читателю расширить сознательное понимание многочисленных невербальных стимулов, которые мы производим и с которыми сталкиваемся в повседневном общении. В каждой главе мы делаем краткий обзор достижений бихевиористской науки в конкретной области невербальной коммуникации. Вот пять основных направлений, которым посвящены главы этой книги.

1. Определение невербальной коммуникации.
2. Классификация невербальных сигналов.
3. Невербальное общение в процессе коммуникации.
4. История исследований невербального поведения.
5. Невербальное общение в повседневной жизни.

Направление 1: определение невербальной коммуникации

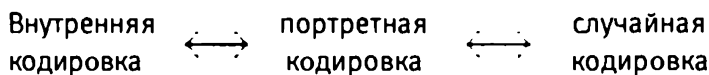
Для большинства людей словосочетание *невербальное общение* означает коммуникацию, *осуществляемую несловесными средствами* (то есть слова — это вербальный элемент общения). В принципе этим определением, как и большинством определений, можно пользоваться, хотя оно и не отражает адекватно всю сложность изучаемого явления. Однако несмотря на широту этого определения, его удобно применять для понимания и оценки перечисленных аспектов.

Во-первых, нам необходимо понять, что вербальное и невербальное поведение практически невозможно разделить на две отдельные категории. Рассмотрим, например, движения рук, составляющие язык глухонемых. В основном жесты глухонемых носят вполне лингвистический (вербальный) характер, при этом движения рук традиционно рассматриваются как «несловесное» поведение. Мак-Нил (McNeill, 1992) показал, что некоторые жесты имеют лингвистический смысл, так как при различных видах афазии вместе с утраченными вербальными навыками у человека исчезают и жесты с соответствующими лингвистическими функциями. И наоборот, не все слова, которые мы произносим, однозначно и несомненно являются вербальными средствами коммуникации, — рассмотрим, скажем, звукоподражательные слова, например, *жужжать* и *бормотать*, или речь, не организованную в предложения, которая наблюдается у страдающих афазией.

К тому же наше определение не указывает, что характеризуют слова «несловесные средства» — тип производимого сигнала (закодированного) или код интерпретации (декодировки) сигнала адресатом. Обычно, говоря о невербальном поведении, имеют в виду именно сигналы, которым можно приписать некий смысл, а не процесс кодировки уже «готового» смысла. Давайте рассмотрим, что можно узнать, изучив кодировку и декодировку невербальных сигналов более детально.

Кодировка

Вербальные и невербальные сигналы кодируются по-разному. Например, Экман и Фризен (Ekman & Friesen, 1969) предлагают рассмотреть следующий континуум:



Прежде чем мы обратимся к объяснению этих терминов, запомните следующее.

1. Поведение — это континуум, а не дискретные категории. Любое поведение можно идентифицировать и поместить между крайними точками континуума.
2. Хотя вербальное поведение, по-видимому, соответствует в первую очередь правой стороне континуума, а невербальное — средней и левой, встречаются и исключения.

3. Эти три типа кодировки отличаются друг от друга тем, как соотносится код с референтом, то есть с вещью, о которой говорится.

Случайная кодировка (arbitrary coding) устанавливает самую большую дистанцию между используемым кодом и референтом кода. Сходство с референтом несущественно. Так, большинство слов случайным образом кодируются буквами, которые совершенно не похожи на вещи, которые описывают эти слова. Ни слово *кот*, ни какая-то из букв, его составляющих, ничем не напоминают кота. Однако звукоподражательные слова наподобие *жуужжать* и *бормотать* действительно отчасти описывают звуки. Некоторые невербальные сигналы также могут кодироваться случайным образом; например, движение руки при прощании, по всей видимости, не изображает процесс ухода даже приблизительно.

Портретная кодировка (iconic coding) указывает на определенные качества референта, то есть существует некоторое сходство между кодом и референтом. Когда мы в воздухе очерчиваем форму песочных часов, символически изображая хорошо сложенного человека, то это пример портретной кодировки. Такая кодировка имеет место и тогда, когда мы держим руку так, словно собираемся нажать курок пистолета, «перерезаем» горло пальцем, показывая, что «у нас это все уже вот где», или показываем руками, какую здоровенную рыбину нам посчастливилось поймать.

Внутренняя кодировка (intrinsic coding) устанавливает наименьшую дистанцию между используемым кодом и референтом. В предельном случае можно сказать, что способ кодировки — это сам референт. Когда мы указываем на кого-то пальцем, подходим к человеку близко или попросту бьем его, то такое поведение ничего другого не означает; сами эти поступки и являются тем, что они представляют. Таким образом, невербальное поведение может кодироваться посредством внутренней, портретной или случайной кодировки, хотя последняя чаще ассоциируется с вербальным поведением.

Декодировка

В настоящее время многие исследователи мозговой деятельности полагают, что информация в мозге обрабатывается в правом и левом полушариях по-разному. Процессы в левом полушарии совершаются последовательно, в нем перерабатывается цифровая, вербальная и лингвистическая информация; а про-

цессы в правом полушарии связаны с обработкой невербальной, аналоговой и гештальт-информации. Следовательно, правое полушарие отвечает за переработку визуальных и пространственных взаимосвязей, которые включают в себя основную часть того, что традиционно считается невербальными стимулами. Правое полушарие несет ответственность также и за голосовые компоненты, обозначающие в речи эмоции, например, за смысловое ударение, тон голоса и ритм речи. Некоторые считают, что каждая область мозга ответственна за переработку определенной информации. На самом деле мозг адаптируется к любым условиям. Примером поразительной взаимозаменяемости различных частей мозга может служить следующий случай.

В возрасте пяти с половиной лет Брюсу Липстадту удалили левое полушарие мозга (Koutlak, 1976). Мало кто из врачей верил в то, что у него сохранятся вербальные способности, а большинство считало, что в результате операции он будет частично парализован. Через 26 лет коэффициент интеллекта у Брюса был 126 (у 90% людей этот показатель ниже), он плавал, ездил на велосипеде, получил «отлично» за экзамен по статистике. Поскольку его речь была нормальной, ученые предположили, что правое полушарие «взяло на себя» многие функции удаленного левого. Конечно, в результате аналогичных операций подобное происходит не всегда, особенно если они проводятся после достижения половой зрелости. Предполагается, что хотя правое и левое полушария специализируются на переработке определенной информации, они, несомненно, не ограничиваются одним типом.

Даже когда информация перерабатывается в первую очередь в одном полушарии, маловероятно, что другое полушарие совершенно в этом не задействовано. Так, если мы читаем рассказ, правое полушарие распознает метафоры и оценивает эмоциональное содержание, а левое полушарие одновременно извлекает смысл из слов и синтаксиса. Различные функции мозговых полушарий у женщин дифференцированы менее четко, чем у мужчин, а у некоторых левшей функции полушарий распределяются обратным образом (Andersen, Garrison & Andersen, 1979; Iaccino, 1993).

При всей сложности работы мозга правое полушарие перерабатывает то, что мы называем *невербальными явлениями*, а все *вербальные явления* перерабатываются в левом полушарии. Очевидно, одни невербальные действия связаны с вербальным по-

ведением более тесно, чем другие (например, жесты, не связанные с речью, которые мы обсудим в главе 7), и можно было бы ожидать, что в таких случаях левое полушарие задействовано больше.

Направление 2: классификация невербальных сигналов

Определение невербальной коммуникации можно сформулировать и на основании того, что относится к этой сфере. Теория и экспериментальные исследования по невербальной коммуникации посвящены трем основным направлениям: окружающая среда и условия коммуникации, физические характеристики участников коммуникации, а также поведение во время коммуникации во всем его многообразии. Детальным анализом этих трех направлений мы и займемся.

Роль окружающей среды в коммуникации

Физическое окружение

Несмотря на то что исследователей невербального поведения в основном интересует внешность и поведение людей, психологи уделяют все больше внимания факторам окружения в общении. Люди изменяют окружение так, чтобы оно помогло им достичь целей коммуникации; соответственно, окружающая среда может повлиять на наше настроение, выбор слов и действий. Итак, среда — это совокупность факторов, влияющих на общение людей, не являющаяся при этом непосредственной частью этого общения. Факторы окружающей среды — это мебель, архитектурный стиль, интерьер, освещение, цвета, температура, посторонний шум или музыка и другие факторы, участвующие во взаимодействии. В эту категорию входит также и то, что называется *следами действия* (*traces of action*). Например, когда вы видите сигаретные окурки, апельсиновую кожуру и бумажки, оставленные человеком, с которым вам вскоре предстоит общаться, то у вас складывается о нем некоторое впечатление, которое так или иначе повлияет на ход вашей последующей встречи. Восприятие времени и ритма — еще одна составляющая коммуникации. Когда что-то происходит, то частота, темп и ритм действий тоже относятся к коммуникации, хотя сами по себе они не являются физическим окружением.

Пространство в общении

Проксемика (*proxemics*) занимается тем, как используется и воспринимается социальное и личностное пространство. Существует научное направление под названием *экология малых групп* (*small group ecology*), изучающее способы использования пространственных отношений и реакции на них в формальной и неформальной группе. Ученых интересует то, как люди рассаживаются в помещении, как занимают пространство по отношению к лидеру, как формируется поток коммуникации и как решается непосредственная задача. Эта дисциплина изучает пространственные отношения в толпе и в густонаселенных районах. Тема личного пространства иногда затрагивается и при изучении дистанции в разговоре, и того, как она изменяется в зависимости от пола собеседников, их взаимного статуса, ролей, культурной ориентации и т. д. Термин *территориальность* (*territoriality*) также относится к области проксемики и означает тенденцию людей метить личную территорию (или запретное для других пространство), так же, как это делают дикие животные и птицы.

Физические характеристики участников коммуникации

К физическим характеристикам относятся предметы, остающиеся неизменными во время интеракции. Это невербальные сигналы, оказывающие сильное влияние на собеседников и никак не связанные с видимыми движениями тела. К ним относятся фигура и черты лица, общая физическая привлекательность, рост, вес, волосы, цвет кожи, тон голоса и т. д. Запахи (тела и дыхания), ассоциирующиеся с человеком, как правило, считаются частью физической внешности человека. Кроме того, предметы, ассоциирующиеся с участниками интеракции, также могут влиять на их физическую привлекательность. Они называются *артефактами* (*artefacts*). Это одежда, косметика, очки, парики и шиньоны, накладные ресницы, ювелирные украшения и аксессуары (например, портфель-дипломат).

Движения и позы

К телодвижениям и позам, как правило, относят жесты, движения тела (рук, головы, стоп, ног), выражение лица (улыбка),

движения глаз (моргание, направление и продолжительность взгляда, расширение зрачков) и позы. Когда человек хмурит брови, поводит плечами и наклоняет голову, то все это можно назвать телодвижениями и позами. Этот раздел науки о невербальном поведении изучает жесты, позы, прикосновения, выражение лица и взгляды.

Жесты

Существует множество различных жестов (и их вариаций), однако чаще всего изучаются следующие разновидности жестикulations.

1. **Жесты, не связанные с речью.** Эти жесты никак не соотносятся с тем, что человек говорит, но они имеют лингвистическое значение и могут быть переведены словами (обычно одним-двумя). В рамках определенной культуры и субкультуры принят единообразный «перевод» таких сигналов. Жесты, которые означают «О'кей» или «Победа», — это не связанные с речью жесты, принятые в американской культуре.

2. **Жесты, соотносящиеся с речью.** Эти жесты непосредственно связаны с речью или сопровождают ее, часто иллюстрируя то, что говорится вербально. Это движения могут подчеркивать слово или фразу, направление мыслей, указывать на что-то в непосредственном окружении, иллюстрировать пространственные отношения, ритм или ход событий, наглядно показывать референт, отражать телесную деятельность или служить дополнением к упорядочиванию и организации интерактивного процесса.

Позы

Позы, как правило, изучаются в сочетании с другими невербальными сигналами. Поза отражает степень внимания или участия, статус по отношению к партнеру или степень симпатии к собеседнику. Поза с наклоном вперед, например, по результатам экспериментов с плохо знакомыми собеседниками связывается с более высокой степенью участия, большей симпатией и более низким статусом. Кроме того, поза определенно отражает интенсивность некоторых эмоциональных состояний, например, понурая поза ассоциируется с печалью, а неподвижная, напряженная — с гневом. Одинаковые позы участников коммуникации могут выражать взаимопонимание или стремление к нему.

Прикосновения

Человек во время коммуникации может прикасаться к себе или к другим. Человек манипулирует с самим собой чаще всего не потому, что что-то сообщает, а потому, что то или иное прикосновение к себе выражает состояние человека или привычку. Многие прикосновения такого типа называются *нервозной манерностью (nervous mannerisms)*. Некоторые такие действия — реликты более ранних периодов жизни, времени, когда мы впервые узнавали о том, как управлять эмоциями, устанавливать социальные контакты или выполнять какую-либо обучающую задачу. Иногда мы выполняем эти манипуляции по мере научения, а потом повторяем их, когда сталкиваемся с похожими ситуациями впоследствии, при этом часто повторяя машинально лишь часть первоначального движения. Некоторые психологи называют эти виды манипуляции с самим собой *адаптерами (adapters)*. К адаптерам относятся и манипуляции с собственным телом, — например, когда мы облизываем губы, теребим что-то, сжимаем, пощипываем или чешем. Предметные адаптеры — это манипуляции с предметами, например, когда человек, бросивший курить, хлопает себя по нагрудному карману в поисках несуществующей пачки сигарет. Разумеется, не всякое поведение, отражающее привычные действия или тревогу, выражается в адаптациях, однако все они составляют часть общего паттерна движений.

Когда двое людей прикасаются друг к другу, имеет место одна из самых мощных форм невербальной коммуникации. Прикосновение может напоминать удар тока, а может раздражать, казаться снисходительным или выражать поддержку.

Прикосновение — очень неоднозначная форма поведения, поэтому трактовка того или иного прикосновения зависит от контекста ситуации, характера взаимоотношений собеседников и манеры исполнения, а не от самой по себе конфигурации прикосновения. Некоторые исследователи придают особое значение роли прикосновения в раннем развитии ребенка; многие психологи изучают то, как и почему прикасаются друг к другу взрослые. К прикосновению относятся поглаживания, удары, жесты приветствия и прощания, а также ситуации, когда человек удерживает кого-то или что-то, ведет кого-то или показывает, как совершать то или иное движение.

Выражение лица

Большинство исследований лица человека изучают выражения разных эмоциональных состояний. Шесть основных аффектов, чаще всего привлекающих внимание исследователей, — гнев, печаль, удивление, счастье, страх и отвращение. Выражение лица может также регулировать ситуацию, предоставлять обратную связь и управлять потоком взаимодействия. Как полагают некоторые ученые, основная функция лица — участвовать в коммуникации, а не выражать эмоции.

Взгляд

В психологии изучается в первую очередь то, куда направлен наш взгляд, когда мы смотрим на другого человека, и как долго в процессе коммуникации мы смотрим на собеседника. *Взгляд* — это движение глаз, которое мы делаем в направлении лица другого человека. *Взаимный взгляд* возникает, когда участники коммуникации смотрят друг другу в глаза. Также для тех, кто изучает невербальную коммуникацию, представляет интерес расширение и сужение зрачков, потому что оно иногда выражает заинтересованность, внимание или участие.

Голос

С точки зрения невербальной коммуникации нас будет интересовать не то, что мы произносим, а то, как мы это делаем. В голосе заключено множество невербальных звуковых сигналов, сопутствующих речи. В целом звуки делятся на два типа.

1. Мы произносим различные звуки при помощи голосовых связок, меняем высоту и длительность звука, произносим слова с разной громкостью или просто молчим.

2. Звуки производятся не только с помощью голосовых связок, но и оформляются при помощи других деталей речевого аппарата, пример, полости глотки, рта или носа.

В большинстве научных работ, посвященных влиянию характеристик голоса на общение, изучается в первую очередь высота голоса и его вариабельность; в частности, исследуется продолжительность звуков (рубленных или растянутых), паузы в потоке речи и скрытая реакция во время обмена фразами, уровень громкости и ее амплитуда, резонанс, точная или невнятная артикуляция, скорость речи, ритм, включение в речь звуков наподобие «э-э-э...» или «м-м-м...». Звуковые сигналы изуча-

ются с самых разных сторон, в частности, ученых интересуют стереотипы, связанные с определенными характеристиками голоса, и влияние голоса на понятность и убедительность речи. Итак, даже специфические звуки, — смех, отрывка, зевота, глотание, стоны и тому подобное, — могут представлять для психологов интерес в той степени, в какой они влияют на исход интеракции.

Направление 3: невербальная коммуникация в коммуникативном процессе

Хотя в этой книге в первую очередь рассказывается о невербальной коммуникации, не следует забывать о единой природе вербальных и невербальных сигналов. Рей Бердуистелл (Ray Birdwhistell), пионер в области исследований невербальной коммуникации, говорил, что изучать *невербальную* коммуникацию отдельно — то же самое, что изучать *некардиальную* физиологию. Его аргументы вполне понятны. Трудно провести границу в человеческом общении и поставить один диагноз с учетом только вербального поведения, а второй — принимая во внимание исключительно невербальное поведение. Вербальное поведение переплетается с невербальным настолько тесно, а границы между ними порой настолько незаметны, что термин не всегда адекватно описывает изучаемое поведение. Известные психологи в работах, посвященных исследованию невербального поведения, не отделяют слов от жестов и определяют сферы своих интересов более широко — *коммуникация или взаимодействие один на один* (McNeil, 2000) (*communication, face — to — face interaction*). Кендон (Kendon, 1983, p. 17, 20) пишет следующее:

Часто пишут о том, что во время речи активизируется вся мышечная система, а не только губы, язык и челюсти... Жестикуляция составляет часть действий, организующих речь... жестикуляция и речь — это два разных способа репрезентации, и они скоординированы, поскольку обусловлены одной и той же общей целью — создать паттерн действия, выражающего смысл.

Поскольку вербальные и невербальные системы составляют часть обширного процесса коммуникации, усилия, которые

предпринимают ученые, чтобы их разграничить, оказываются не очень успешными. Довольно часто выдвигается ошибочная концепция, например, о том, что невербальное поведение используется, прежде всего, для передачи эмоциональных сообщений, а в вербальном поведении выражаются мысли. Слова могут нести колоссальную эмоциональную нагрузку, когда мы прямо выражаем эмоции или говорим о них в рамках вербальных средств. А невербальные сигналы, наоборот, часто используются не только для выражения эмоций; например, в разговоре собеседники глазами показывают, когда нужно изменить очередность в речи, жестикулируют, желая точнее выразить свои идеи (McNeill, 2000).

Аргайл (Argyle, 1988) определил следующие основные функции невербального поведения в человеческом общении:

1. Выражение эмоций.
2. Передача межличностных установок (нравится-не нравится, доминирование-подчинение и т. д.).
3. Представление человека другим людям.
4. Сопровождение речи (соблюдение очередности реплик, поддержка обратной связи, выражение внимания и т. д.).

Аргайл отмечает также, что невербальное поведение имеет значение для многих ритуалов, скажем, приветствия. Обратите внимание, что функции невербального поведения не ограничиваются только жестами, то есть мы можем выражать эмоции и установки, представлять себя в определенном свете и поддерживать интеракции и с помощью вербальных ключей. Это не означает, однако, что в каких-то ситуациях нам не следует больше полагаться на вербальные сигналы, а в других — на невербальные.

Нужно также учесть, что способы извлечения смысла из вербального и невербального поведения отличаются друг от друга вовсе не радикально. Невербальные действия, как и вербальные, могут иметь несколько значений, например, вы невербально показываете другому человеку, что намерены продолжать беседу, одновременно давая ему понять, что вам нужно над ним доминировать, и, вероятно, выражая ваше эмоциональное состояние. Когда вы хватаете ребенка за плечо и делаете ему выговор, ребенок прекрасно понимает и ваше поведение, и требования, которые вы предъявляете. Но при этом реакция на вас будет такая негативная, что ребенок откажется подчиняться.

Улыбка может быть частью выражения эмоций, сообщением, частью самопредставления или реакцией слушателя, помогающей контролировать интеракцию. Невербальное поведение, как и вербальное, насыщено стереотипами, имеет идиомы и может быть неоднозначным. Более того, одно и то же невербальное поведение, как и слова, в различных контекстах имеет различный смысл. Например, когда мы глядим в пол, то это в одной ситуации выражает печаль, а в другой — подчинение. Наконец, Меграбян (Mehrabian, 1970, 1981) пытался идентифицировать основные смысловые категории невербального поведения и выделил после обширного тестирования три направления.

1. Непосредственность (immediacy). Иногда мы реагируем на что-то, давая событию оценку — позитив-негатив, хорошо-плохо, нравится-не нравится.

2. Статус (status). Иногда мы сами ведем себя в соответствии со статусной разницей или улавливаем указание на статус в поведении окружающих — сильный человек или слабый, начальник или подчиненный.

3. Ответная реакция (responsiveness). Эта третья категория характеризует, как мы воспринимаем внешнюю деятельность, — все происходит медленно или быстро, активны мы или пассивны.

В течение трех последних десятилетий специалисты в различных областях, изучавшие всевозможные явления, в самых разных исследованиях, посвященных вербальному и невербальному общению, выделяют те же три направления, что и Меграбян. Поэтому мы вполне резонно можем предположить, что эти три категории — базовые реакции на окружение, они отражаются в том, какой смысл мы придаем вербальному и невербальному поведению. В основном данные этих исследований основываются на реакции испытуемых, которые переводят свою реакцию на невербальный поступок при помощи вербальных определений. Мы уже обращались к этому вопросу, когда говорили о том, как различные участки мозга перерабатывают информацию. Итак, невербальные сигналы, подобно словам, используются по-разному и имеют неоднозначное толкование; подобно словам, невербальные сигналы имеют денотативное (прямое) и коннотативное (ассоциативное) значение; подобно словам, невербальные сигналы играют активную роль в выражении симпатии, власти и реакции. Учитывая все эти факторы, мы и будем изучать то, как вербальное и невербальное поведе-

ние взаимосвязаны в общении. Экман (Ekman, 1965) выделяет следующие характеристики этой взаимосвязи: повторение, противоречие, дополнение, замена, подчеркивание или приглушение и регулировка.

Повторение

В невербальной коммуникации мы иногда просто повторяем то, что говорим вербально. Например, если вы говорите кому-то, что газетный киоск к северу отсюда, и указываете в нужном направлении, это можно считать повторением.

Противоречие

Вербальные и невербальные сигналы могут передавать два противоречивых сообщения или два сообщения, не соотносящихся друг с другом (рис. 1.1). Видно, что в обоих примерах содержатся противоречивые сообщения. Неконгруэнтные вербальные и невербальные сообщения в жизни встречаются гораздо чаще, чем можно предположить. Чем ярче противоречие, тем скорее мы обратим на него внимание, скажем, если отец сердито кричит на своего ребенка: «Конечно, я люблю тебя, только отстань!» или если оратор, стараясь унять дрожь в руках и отирая пот со лба, заявляет: «Я спокоен, я совершенно спокоен».

Как возникают такие противоречивые сообщения? В некоторых случаях это естественная реакция на ситуацию, когда участники коммуникации чувствуют, что оказались в тупике. Они не хотят говорить правду и не желают лгать. В результате амбивалентность и фрустрация приводит к противоречивому сообщению (Bavelas et al., 1990). Предположим, вы сделали совершенно провальную доклад и спрашиваете моего мнения о нем. Я могу ответить, что вы выступили прекрасно, но мой голос, выражение лица и поза не подтвердят эти слова. В некоторых других случаях мы при помощи противоречивых сообщений выражаем сарказм или иронию, словами говорим одно, а голосом или выражением лица сообщаем совершенно противоположное.

Противоречивые и не соотносящиеся друг с другом сигналы проявляются по-разному. Иногда в противоречии находятся два невербальных сигнала (скажем, голосовой и визуальный), а иногда вербальные сигналы не сочетаются с невербальными, причем встречаются они в разных комбинациях, например, по-

зитивный голос и негативные слова, негативный голос и позитивные слова, позитивное выражение лица и негативные слова, негативное выражение лица и позитивные слова.

Как же мы реагируем на адресованные нам противоречивые вербальные и невербальные сообщения? Ледерс (Leders, 1979) разделил обычный процесс на три стадии.

1. Первая реакция — путаница и неопределенность.
2. Затем мы стремимся получить дополнительную информацию, которая прояснит ситуацию.
3. Если нам не удастся что-то прояснить, мы, скорее всего,отреагируем, проявив неудовольствие и враждебность или даже отказавшись продолжать общение.

Часто сами реакции на конфликтные сообщения оказываются неоднозначными. Как считают некоторые психологи, непоследовательные сообщения могут способствовать возникновению у адресата психопатологии. Особенно часто это наблюдается, когда участники коммуникации состоят в близких отношениях, а у получателя сообщения нет никого, с кем он мог бы обсудить и, возможно, разрешить недоразумение. Некоторые исследователи считают, что родители детей, страдающих психологическими расстройствами, посылают им противоречивые сообщения чаще, чем родители здоровых детей (Bugenthal, Love, Kaswan & April, 1971). В других работах выдвигаются предположения о том, что различия заключаются не в конфликтных сигналах, а в негативных сообщениях; то есть родители детей с психологическими расстройствами чаще обращаются



а)



Рис. 1.1

Противоречие между вербальными и невербальными сигналами:

а) надпись на табличке: «Ищу работу, чтобы заработать на еду»;

б) Это игра или нападение? Почему вы так решили?

к ним с негативными сообщениями (Beakel & Mehrabian, 1969). Сочетание негативности, неоднозначности и наказания может причинить очень серьезный вред, если подобное общение с детьми войдет у родителей в привычку.

Мы не хотим, чтобы у вас создалось впечатление, будто все формы несоответствия вербальных и невербальных сигналов наносят нашей психике вред. В повседневном общении часто случается, что мы сопровождаем речь жестами, не вполне точно отражающими то, что мы говорим. Например, оратор рассказывает историю о том, как кто-то взбирался на трубу, и одновременно делает такие движения, словно поднимается по лестнице (McNeill, Cassell & McCullough, 1994). Иногда подобные несоответствия проходят незамеченными, а многие из них «разгадываются» когнитивно, при этом открыто путаница не обсуждается. Даже когда разговор имеет для собеседников большое значение, и при этом жесты участников не вполне соответствуют тому, что они говорят, последствия такого противоречия не принесут большого вреда. Более того, как уже утверждалось раньше, несоответствие *необходимо* для достижения некоторых эффектов: мы выражаем сарказм, произнося приятные слова неприятным голосом; если же слова неприятны для собеседника, а тон голоса приятен, чаще всего мы передаем сообщение «Шучу».

Наконец, в некоторых ситуациях несоответствия могут быть очень полезны. В одном эксперименте учителя на уроке в шестом классе школы посылали ученикам разнородные сообщения. Когда учителя объединяли позитивные слова с негативным невербальным поведением, ученики узнавали больше, чем при любом другом сочетании (Woolfolk, 1978). Аналогично, когда психологи изучали, как врачи разговаривают с пациентами, оказалось, что сочетание позитивных слов с негативным тоном голоса доставляло пациенту чувство удовлетворения от визита (Hall, Roter & Rand, 1981). Возможно, что сочетание позитивной вербальной и негативной невербальной коммуникации воспринимается в аудитории и в приемной врача как выражение серьезности и компетентности и поэтому производит более благоприятное впечатление.

В ряде научных работ задается вопрос о том, чему мы больше доверяем, когда сталкиваемся с противоречивыми сообщениями, — вербальным или невербальным сигналам (Bugental, 1974; Mehrabian, 1972; Stiff, Hale, Garlick & Rogan, 1990). Бер-

гун (Burgoon, 1980, p. 184), проведя много исследований в этой области, пришел к выводу, что в «невербальных каналах содержится больше информации, и им человек доверяет больше, чем вербальным сигналам, а визуальные сигналы часто считаются более весомыми, чем голосовые».

Бергун делает это обобщение с несколькими важными оговорками. Часто предполагается, что невербальные сигналы более спонтанны, их труднее подделать и ими реже манипулируют, а доверяют им больше. Однако точнее будет сказать, что отдельные виды невербального поведения более спонтанны, и их труднее фальсифицировать, чем другие, и что некоторые люди лучше распознают обман, выражающийся в невербальном поведении. Когда налицо два противоречащих друг другу сигнала (оба невербальные), то, скорее всего, мы больше будем доверять тем сигналам, которые труднее подделать. Одна исследовательская команда обнаружила, что при визуально-слуховом несоответствии люди в первую очередь опираются на визуальные сигналы, однако когда несоответствие велико, чаще доверяют слуховым сигналам (DePaulo, Rosenthal, Eisenstat, Rogers & Finkelstein, 1978).

Когда нам нужно определить, каким сигналам можно доверять в большинстве непоследовательных сообщений, то часто имеет большое значение достоверность представленной информации. Если информация, передающаяся по одному каналу, недостаточно достоверна, то мы, скорее всего, не примем ее во внимание и будем искать «настоящее» сообщение в других каналах (Bugental, 1974). Порой мы сталкиваемся с трудными дилеммами восприятия смысла, когда видим сигналы, которые трудно подделать, но не доверяем им. Если человек уныло говорит: «Просто класс», распаковав подарок, о котором, как вы знаете, он давно мечтал, вы, скорее всего, будете искать какое-то объяснение такому поведению, например, решите, что этого человека беспокоит что-то совсем другое.

Интересно, что маленькие дети, сталкиваясь с противоречивыми вербальными и невербальными сообщениями, доверяют некоторым невербальным сигналам меньше, чем взрослые (Bugental, Kaswan, Love & Fox, 1970; Bugental, Love & Gianetto, 1971; Volkmar & Siegel, 1982). Дети более негативно, чем взрослые, воспринимали критические замечания в противоречивых сообщениях, когда говорящий улыбался, особенно если говорила женщина.

В другой работе теория «доверия к невербальным сигналам в ситуациях с противоречивым сообщением» подвергается еще более серьезной критике. Шапиро (Shapiro, 1968) предлагал испытуемым-студентам определить, какое чувство выражали рисунки с теми или иными выражениями лиц и не соответствующими им подписями, причем просил их быть последовательными в своем решении. Оказалось, что студенты опирались и на вербальные сообщения, и на выражение лица. Ванде Крик и Уоткинс (Vande Creek & Watkins, 1972) изменили условия эксперимента: они использовали реальные голоса и видеозаписи. На этих записях люди изображали противоречия в степени стресса посредством вербальных и невербальных каналов. Снова оказалось, что некоторые испытуемые реагировали в первую очередь на вербальные сигналы, некоторые — на невербальные, а некоторые реагировали на степень стресса в целом, независимо от того, как этот стресс выражался. В кросс-культурных исследованиях Соломона и Али (Solomon & Ali, 1975) выдвигается предположение, что мы опираемся на вербальные или невербальные сигналы в зависимости от того, насколько хорошо владеем вербальным языком. Ученые обнаружили, например, что люди, плохо знающие язык, на котором произносятся противоречивые сообщения, искали выражение аффективного смысла в содержании того, что говорилось. Те, кто знал язык хорошо, стремясь найти аффективный смысл высказывания, чаще опирались на невербальные характеристики голоса. Итак, по-видимому, одни люди больше доверяют вербальным сообщениям, а другие — невербальным.

Мы не знаем точно обо всех условиях, влияющих на то, на какие сигналы люди склонны обращать внимание в поисках ценной информации. Как правило, люди опираются на те сигналы, которые, как им кажется, труднее подделать, но эта тенденция зависит от ситуации; итак, лучше всего можно определить, как влияют вербальные, визуальные и звуковые сигналы, если тщательно исследовать участников и контекст коммуникации.

Дополнение

Невербальное поведение модифицирует или уточняет вербальные сообщения. Когда вербальные и невербальные сообщения дополняют друг друга, а не находятся в противоречии, то наши сообщения, как правило, декодируются более точно. Не-

которые данные показывают, что дополняющие невербальные сигналы помогают впоследствии вспомнить вербальное сообщение. Студент, выражающий замешательство в разговоре с преподавателем по поводу плохо выполненной работы в классе, невербальными сигналами дополняет свои слова. Если для нас важна четкость передаваемой информации (во время собеседования при приеме на работу или когда мы хотим помириться с любимым человеком), нужно следить за тем, чтобы наше вербальное и невербальное поведение дополняли друг друга.

Замена

Невербальное поведение может заменять вербальные сообщения. Оно иногда указывает на постоянные характеристики участника коммуникации (пол, возраст) или более или менее устойчивые качества (личность, установки, социальную группу), а иногда — на преходящие состояния. Примером последнего может стать подавленный и усталый служащий, входящий домой после работы с выражением лица, вполне заменяющим высказывание: «Ну и денек выдался, хуже некуда». На практике люди быстро учатся узнавать множество подобных замещающих сигналов — начиная от «Как я счастлив!» и до «Ну, все, меня достали!» Вербального подтверждения восприятия такого сигнала нам не требуется.

Иногда участник общения переходит на вербальный уровень, если не удается выразить чувства и поведение невербально. Например, женщина хочет, чтобы ее знакомый оставил мысли о физической близости с ней. Она напряжена, смотрит прямо перед собой, неотзывчива и холодна, а если ухажер и после этого не прекращает домогательств, она говорит, к примеру: «Вот что, Ларри, давай не будем портить хорошую дружбу».

Подчеркивание или приглушение

Невербальное поведение может подчеркивать (усиливать) или приглушать (смягчать) вербальное сообщение. Подчеркивание в речи — то же, что и подчеркивание или *курсив* в печатном тексте: оно делается для того, чтобы выделить определенные слова. Чтобы подчеркнуть вербальное сообщение, часто используются движения головы и рук. Когда отец ругает сына за то, что тот поздно вернулся домой, то он может подчеркнуть свои слова еще и тем, что крепко берет сына за плечо и хмурит-

ся. Иногда бывает, что одни невербальные сигналы подчеркивают или, наоборот, смягчают другие: например, если мы хотим уточнить силу эмоции, отраженной на лице собеседника, можно понаблюдать и за другими частями его тела.

Регулировка

Невербальные стимулы используются также для того, чтобы регулировать вербальное поведение. Это можно делать двояко.

1. Координируя собственное вербальное и невербальное поведение при передаче сообщения окружающим.
2. Координируя собственные вербальные и невербальные сообщения с сообщениями партнера по интеракции.

Мы регулируем наши собственные сообщения по-разному. Иногда мы используем невербальные знаки, чтобы разделить интеракцию на отдельные фрагменты. Так, меняя позу, мы указываем на перемену темы разговора; а вербальное выражение той или иной идеи может быть предварено соответствующим жестом; паузы помогают разбить информацию на отдельные части. Когда мы что-то перечисляем, мы можем выделить отдельные пункты, похлопывая ладонью по столу («Надо учесть то, то и то»). Вставляя похлопывание после каждого пункта, мы тем самым привлекаем внимание к каждому отдельному пункту; похлопывание только после третьего «то» покажет, что нужно учесть все три пункта в целом или что важен только последний пункт.

Можно также регулировать поток вербальных и невербальных действий между собеседниками. Это может выражаться в типе реакций, которое собеседники вызывают друг у друга (например, каждый раз, когда один начинает злиться и повышает голос, другой его успокаивает), или проявляться не так явно (например, возникают сигналы начала, продолжения или окончания интеракции). Синхронность окончания реплики одного собеседника и начала высказывания другого, а также ровный тон ведения беседы может оказаться для удовлетворительного общения не менее важным, чем фактическое содержание разговора. В конце концов, мы судим о людях на основании их навыков регуляции (например: «с ним разговаривать — что со стеной» или «ей и слова поперек не скажи»). Когда другой человек часто перебивает нас или ведет себя невнимательно, может показаться, что он выражает определенное отношение к нам, например, проявляет неуважение. Правила невербальной регули-

ровки разговоров существуют, однако они имплицитны. Они не писаны, но мы все прекрасно понимаем, что не следует перебивать собеседника, что каждому человеку надо дать в равной степени поучаствовать в разговоре, если он этого хочет, что на вопросы нужно отвечать и т. д. В исследовании Виманна (Wiemann, 1977) делается вывод о том, что даже относительно небольшие изменения в регулирующем поведении (перерывы, паузы дольше трех секунд, смена темы разговора и т. д.) приводят к ощутимым изменениям в том, насколько компетентным кажется участник коммуникации. Слушая другого человека, мы оцениваем множество легких, незаметных черт, присущих манере нашего партнера вести разговор. Вероятно, в разных культурах существуют различия в способах поддержания разговора. Дети, научаясь невербальной регулировке разговора, подают более грубые и очевидные сигналы, хватая собеседника за одежду, поднимая руку и тому подобное. Дети также хуже взрослых справляются с тем, чтобы соблюдать очередность реплик, как вы, наверное, могли заметить, если вам случалось разговаривать с маленьким ребенком по телефону.

Регуляторы в разговоре включают несколько видов невербальных сигналов. Когда мы хотим показать, что закончили говорить, а другой человек может начать реплику, мы смотрим на него. Сюда же надо отнести и интонационные сигналы, указывающие на окончание заявления или вопроса. Если собеседник, так сказать, не желает «ловить мячик», мы молчим или вставляем «*прицеп*», например «ну, в общем...» или «вот...». Когда мы не даем нашему собеседнику говорить, то делаем длинные паузы, меньше смотрим на собеседника и повышаем тон, если партнер пытается заговорить. Когда мы сами не хотим говорить, мы ободряем собеседника, кивая головой, внимательно следим за ним глазами и, конечно, воздерживаемся от разговора, когда другой начинает говорить. Если же мы хотим заставить собеседника замолчать, мы поднимаем указательный палец или выпрямляемся и выдыхаем, как будто пытаемся закончить разговор. Быстрые кивки дают сигнал собеседнику поскорее закончить реплику, а если нам оказывается трудно вступить в разговор, мы говорим несколько слов одновременно с собеседником или слегка заикаемся, потому что надеемся, что так будет легче догадаться о наших желаниях.

Начало и конец разговора — также акты регуляции. Когда мы приветствуем других, контакт взглядов показывает, что ка-

налы коммуникации открыты. Сигналом узнавания может быть легкое движение головы и *поднятие бровей* (едва различимое, но отчетливое). При помощи рук мы совершаем жесты приветствия и прощания, рукопожатия, хлопаем в ладоши, подаем сигналы-эмблемы «О'кей» или «Победа», поднимаем кулак в знак солидарности или большой палец вверх в знак одобрения. Руками мы прихорашиваемся (приглаживаем или перебираем волосы), руки принимают участие в прикосновениях при поцелуях или объятиях, а также в ударах. Губы, улыбаясь или округляясь, показывают, что человек готов начать говорить (Krivonos & Knapp, 1975).

В ходе одного исследования полуформальных бесед выяснилось, что при прощании используется множество невербальных сигналов. Чаще всего встречались прерывание контакта взглядов, происходившее к концу беседы чаще и дольше, поворот тела по направлению к выходу, наклон вперед и кивки. Реже встречались более четкие невербальные сигналы, которые можно было бы перевести так: «Разговор окончен, и изволь это понять!» В число подобных сигналов входят резкие движения ладоней и стоп, — например, тихие, но внятные хлопки и притоптывания, а также изображение рычага, при помощи которого мы как бы собираемся выпихнуть собеседника с сиденья. Не столь откровенное проявление выражается в том, что мы опираемся ладонями о собственные бедра или колени (как будто готовимся катапультироваться) в надежде, что собеседник уловит сигнал прощания (Knapp, Hart, Friedrich & Schulman, 1975).

Направление 4: история исследований невербального поведения

Невербальная коммуникация стала предметом научного интереса после Второй мировой войны. Это не означает, что раньше этой темой не занимались вовсе; даже в ученых трудах древних греков и римлян содержатся сведения о том, что мы сегодня назвали бы невербальным поведением. Например, сочинение Квинтилиана «Наставление оратору» (*Institutio Oratoria*) дает нам много информации о жестах, которыми пользовались люди в те времена. Это сочинение написано в I веке нашей эры. Если проследить историю самых разных областей знания — науки о поведении животных, антропологии,

танца, лингвистики, философии, психиатрии, психологии и науки о порождении и восприятии речи, — можно найти выдающихся ученых-основоположников нынешней науки о невербальном поведении (Asendorpf & Wallbott, 1982; Davis, 1979; DePaulo & Friedman, 1998; Hecht & Ambady, 1999). Исследования невербальной коммуникации никогда не относились к какой-либо определенной области науки. Во второй половине XIX века Дельсарте (как и многие другие) предпринял попытку кодифицировать как «культуру голоса», так и телодвижения и жесты (Shawn, 1954). Хотя «наука прикладной эстетики» и ораторское движение Дельсарте в менее формальном и строгом XX веке отступили на второй план, они представляют собой одну из первых попыток определить различные формы языка тела. Одной из самых влиятельных работ того времени была книга Дарвина, вышедшая в 1872 году. Она называлась «Выражение эмоций у человека и животных» (*«Expression of the Emotions in Man and Animals»*). Эта работа дала толчок к современным исследованиям выражений лица, а многие наблюдения ученого и его идеи наши подтверждение в ходе дальнейших исследований (Ekman, 1973).

В первой половине XX века проводились разрозненные исследования голоса, внешности и одежды и выражений лица. Бегло просмотрев научные публикации за этот период, мы увидим, что исследования проксемики, влияния среды на общение и телодвижения привлекали ученых очень мало. Меньше всего изучалось движение глаз человека и прикосновения. Однако в этот период произошло два знаменательных, но совершенно разных события. С первым из них связаны научная сенсация и скандал; второе имеет отношение к научной работе, оказавшей сильнейшее влияние на изучение невербального поведения.

В 1925 году Кречмер (Kretchmer) написал книгу «Физические данные и характер» (*«Physique and Character»*). Затем в 1940 году вышла в свет книга Шелдона (Sheldon) «Вариации физических характеристик человека» (*«The Variations of Human Physique»*). Эти работы базировались на идее о том, что если точно описать и проанализировать тело человека, можно сделать существенные выводы об интеллекте, темпераменте, нравственных ценностях и будущих достижениях этого человека. Представления Шелдона о том, что некоторые черты характера связаны с определенными типами телосложения (Шелдон делил людей на эктоморфов (узкокостных и тонких), мезомор-

фов (мускулистых и атлетически сложенных) и эндоморфов (полных и ширококостных)), до сих пор служит предметом спора среди ученых (см. главу 6). Книга Шелдона даже рекламировалась в 1951 году на обложке популярного журнала *Life*. Чтобы разработать каталог типов тела, Шелдону разрешили фотографировать обнаженных студентов-первокурсников в Йеле, Уеллесли, Вассаре, Принстоне, Смите, Маунт-Холуоки и других колледжах и университетах (Rosenbaum, 1995). Студентам сказали, что это научный проект по изучению поз человека. Тысячи студентов приняли участие в этой акции, среди них будущий президент Джордж Буш-младший и будущая первая леди Хиллари Родэм Клинтон. Фотографии впоследствии были уничтожены (по крайней мере, так сообщается), а личные заметки Шелдона показали, что он делает из своих исследований расистские выводы. Люди продолжают связывать некоторые характеристики с разными типами тела, однако валидность подобных представлений не доказана ни Шелдоном, ни другими учеными.

А вот книга Эфрона «Жесты и окружающая среда» (Efron, «*Gesture and Environment*», 1941) стала классической, потому что в ней делается три фундаментальных заключения. Новаторские и тщательно проработанные методы изучения жестов и языка тела, а также разработанная Эфроном классификация невербального поведения оказали влияние на будущие поколения ученых. Кроме того, в работе Эфрона отмечается важная роль культуры в формировании жестов и телодвижений, а это в то время противоречило представлению многих людей (в том числе и Адольфа Гитлера) о том, что человеческое поведение почти не подвержено влиянию контекста и окружающей среды.

В 1950-х годах количество исследований невербального поведения существенно возросло. Вот основные события этого десятилетия.

1. В 1952 году вышла книга Бердуистелла «Введение в кинесику» (Birdwhistell, «*Introduction to Kinesics*»), а в 1959 году — «Немой язык» Холла (Hall, «*Silent Language*»). Эти антропологи впервые применили к невербальным явлениям некоторые принципы лингвистики, а также ввели названия для наук о телодвижениях (кинесика) и пространстве (проксемика), и разработали программу исследований в каждой из этих областей.

2. Трейджер (Trager) в 1958 году описал компоненты параязыка, позволив тем самым изучать и описывать голосовые сигналы с куда большей точностью.

3. Психиатр Юрген Руш и фотограф Уэлдон Кис, объединив свои усилия, выпустили в 1956 году популярную книгу под названием «Невербальная коммуникация: заметки о визуальном восприятии в отношениях между людьми» (Jurgen Ruesch, Weldon Kees, «*Nonverbal Communication: Notes on the Visual Perception of Human Relations*»). Это, пожалуй, была первая книга, в названии которой использовался термин *невербальная коммуникация*. Терапевты, в том числе Фрейд, интересовались невербальными сигналами и до 1950-х годов, однако в этой работе содержатся дополнительные теоретические разработки происхождения, использования и кодирования невербального поведения и дополнительное визуальное подтверждение коммуникативной роли окружающей среды.

4. Также в 1956 году было опубликовано исследование Маслоу и Минца (Maslow & Mintz) о влиянии «красивой» и «уродливой» комнаты. Это часто цитируемое исследование стало яркой звездой на небосклоне изучения факторов окружения, влияющих на коммуникацию людей.

5. В 1957 году вышла исчерпывающая статья Франка «Тактильная коммуникация» (Frank, «*Tactile Communication*»), в которой предлагалось несколько поддающихся экспериментальной проверке гипотез относительно роли прикосновения в человеческом общении.

Если в 1950-е годы наблюдался рост числа исследований, посвященных невербальной коммуникации, то 1960-е годы можно назвать настоящим ядерным взрывом. Объектами исследований стали отдельные части тела человека и элементы движения: появились работы Икслайна (Exline) о движениях глаз, а исследования Давица (Davitz) о выражении эмоций в голосе были обобщены в книге «Передача эмоционального смысла» («*The Communication of Emotional Meaning*»), вышедшей в 1964 году. В это же время была опубликована работа Хесса (Hess) о расширении зрачков; Sommer продолжает исследовать личное пространство и организацию пространства вокруг человека; тогда же выходит в свет исследование Голдман-Эйслера (Goldman-Eysler) о паузах и задержках в спонтанной речи. Дитман, Аргайл, Кендон, Шефлен и Мергальян (Ditman, Argyle, Kendon, Schefflen, Mehrabian) исследовали самые разные виды телодвижений. В этот

же период психолог Роберт Розенталь (Rosenthal) показал, как влияют на нас невербальные жесты и движения. Он продемонстрировал, как экспериментаторы могут влиять на исход эксперимента, а учителя — воздействовать на интеллектуальный рост учеников посредством невербального поведения («*Experimental Effects in Behavioral Research*» («Экспериментальные результаты бихевиористских исследований»), 1966, «*Pygmalion in the Classroom*» («Пигмалион в классе»), 1968). Пожалуй, классической теоретической работой 1960-х годов является статья Экмана и Фризена (Eckman & Friesen) о происхождении, использовании и кодировке невербального поведения. В этой статье затрагиваются пять областей невербального поведения, представлявших для Экмана и Фризена особый интерес, — эмблемы, иллюстраторы, выражения аффекта, регуляторы и адапторы.

1970-годы начались с журналистского отчета по результатам исследований нескольких ученых (Фаст, «Язык тела» (Fast, «*Body language*») 1970). За этим бестселлером последовал большой поток книг, в которых предпринимались попытки сделать доступными для широкой американской публики данные научных работ по невербальным коммуникациям. Авторы этих сочинений стремились в основном упростить информацию и изложить ее интересно, поэтому часто научные данные представлены в них некорректно, так как речь идет в основном о том, как удачно продать товар, разоблачить обман, занять лидирующую позицию, завоевать симпатию представителя противоположного пола и тому подобное.

Хотя такого рода книги и пробудили у публики интерес к невербальной коммуникации, они привели к некоторому отрицательному побочному эффекту, который можно было легко предсказать (Koivumäki, 1975). Исследователи слишком настойчиво эксплуатировали идею о том, что умение читать невербальные сигналы предопределяет успех любого предприятия; в некоторых из этих книг приводятся данные о том, что у отдельных сигналов (раздвинутые ноги) есть только одно значение (сексуальное приглашение). Между тем важно не только обращать внимание на *группы* невербальных сигналов, но и понимать, что у невербальных сигналов, как и у вербальных, редко бывает единственное значение. Популярные издания редко указывают на то, что значение того или иного сигнала можно понять лишь исходя из контекста, в котором этот сигнал формируется; например, когда мы смотрим на кого-то в упор, в одной ситуации это может выражать страсть, а в другой — агрессию.

1970-е годы были также периодом подведения итогов и синтеза. В это время предпринимаются попытки свести в одном издании все возрастающий объем литературы или изложить программу исследований в определенной области; результатами таких попыток стали книга Экмана о выражении лица человека («Отражение эмоций на лице человека», «*Emotion in the Human Face*», 1972, with W. V. Friesen and P. Ellsworth); исследование Меграбяна о значении невербальных сигналов, указывающих на непосредственность, статус и отзывчивость (Mehrabian, «*Nonverbal Communication*» («Невербальная коммуникация»), 1972); работа Хесса о размере зрачков (Hess, «*The Tell-Tale Eye*» («Болтливые глаза»), 1975); исследование Аргайла о движении тела и глаз (Argyle, «*Bodily communication*» («Телесная коммуникация») 1975, rev. 1988, и «*Gaze and Mutual Gaze*» («Взгляд и взгляд в ответ»), with M. Cook, 1975); «Прикосновение» Монтагу (Montagu, «*Touching*», 1971); «Кинесика и контекст» Бердуистелла (Birdwhistell, «*Kinesics and Context*», 1970).

В 1980-х годах одни ученые углубляли свою специализацию, а другие старались определить, как разные невербальные сигналы способствуют достижению общей коммуникативной цели, например, помогают нам заставить кого-то сделать что-то для нас, показать свою любовь к кому-то, обмануть кого-то и так далее (Patterson, 1983). Стало очевидно, что невозможно полностью понять роль невербального поведения в достижении этих целей, если не учитывать также роль сопутствующего вербального поведения и не попытаться разработать теорию о том, как взаимодействуют в процессе общения вербальные и невербальные сигналы (Streeck & Knapp, 1992). Итак, ученые постепенно пришли к пониманию того, как свести воедино обрывочные сведения, которые они в течение нескольких десятилетий вычленили, чтобы исследовать их под микроскопом. Эта тенденция отражает общую направленность приблизить условия эксперимента к коммуникации в том виде, в котором она происходит в лаборатории жизни (Archer, Akert & Costanzo, 1993; Knapp, 1984; Patterson, 1984). Поэтому в исследовании невербального поведения происходят следующие изменения.

- От изучения не-интерактивных ситуаций — к изучению интерактивных.

- От изучения одного человека — к изучению обоих собеседников.

- От изучения отдельных моментов — к изучению взаимодействия во времени.
- От изучения отдельных сигналов — к изучению их совокупности.
- От точки зрения, согласно которой мы принимаем во внимание все, что происходит, — к принятию того, что необходимо глубже изучить восприятие сигналов в процессе коммуникации.
- От однонаправленного подхода и поиска единственного значения сигнала — к пониманию того, что у невербальных сигналов есть несколько значений и может быть множество целей.
- От оценки, базирующейся почти исключительно на частоте и продолжительности сигналов, — к изучению также и контекста поведения.
- От попытки контролировать контекст путем исключения существенных и имеющих значение элементов — к попытке принять во внимание такие явления.
- От изучения исключительно непосредственного взаимодействия — к изучению роли невербальных сообщений в опосредованной коммуникации с участием новых технологий.
- От чрезмерной склонности к изучению того, как взаимодействуют незнакомые люди, — к такой же заинтересованности в изучении интеракции близких людей.
- От изучения только культуры или только биологии как возможных причин того или иного поведения — к исследованию роли, которую играют и тот, и другой фактор.

Такой краткий исторический обзор неизбежно упускает из вида существенные факторы. Обсуждение названных работ — всего лишь попытка осветить некоторые важные моменты и обрисовать общий фон, на котором разрабатываются новые современные направления в изучении невербальной коммуникации.

Направление 5: невербальная коммуникация в повседневной жизни

Ясно, что невербальные сигналы играют важнейшую роль в наших коммуникативных устремлениях. Иногда в нашем сообщении наиболее важными для собеседника оказываются именно невербальные сигналы. Понимание и эффективное исполь-

зование невербального поведения играет главную роль в жизни буквально всех слоев нашего общества.

Рассмотрим роль невербальных сигналов в терапевтической практике. Терапевты используют невербальное поведение, чтобы добиться взаимопонимания с клиентами (Tickle-Degnen & Rosenthal, 1992). В диагностике и лечении терапевтам, разумеется, помогает умение читать невербальные сигналы, так или иначе связанные с проблемами пациента. При этом стоит врачу слегка изменить тон голоса или на мгновение отвести взгляд от пациента, — и его сообщение будет сильно отличаться от того, что он намеревался передать (Bullet & Street, 1992). В ситуациях, когда возможности вербальной коммуникации ограничены, например, при взаимодействии медсестры и хирурга во время операции, от эффективности невербального общения в буквальном смысле зависят жизнь или смерть пациента. Значение невербальных сигналов в искусстве — танце, драме, музыке, кино, фотографии и т. д. — очевидно. В различных церемониях и ритуалах невербальная символика помогает сформировать у их участников важную и обязательную реакцию (например, обряд похищения невесты, рождественские украшения, религиозные ритуалы, похороны и т. д.). Конечно, понимание невербальных сигналов подготавливает нас к коммуникации в разных культурах, классах и возрастных группах, а также к коммуникации с различными этническими группами в рамках нашей культуры (Lee, Matsumoto, Kobayashi, Krupp, Manuatis & Roberts, 1992). Невербальные сообщения не только помогают определить, насколько успешно прошло собеседование по приему на работу, но и составляют неотъемлемую часть результативности любой деятельности — будь то общественные отношения, сфера обслуживания, маркетинг, реклама, инспекция или управление (DePaulo, 1992; Hecker & Stewart, 1988). Дипломаты часто предпочитают имплицитную аккомодацию эксплицитной, тем самым используя в первую очередь невербальные сигналы.

Можно было бы бесконечно перечислять все ситуации, в которых невербальная коммуникация играет важную роль, в частности, если упомянуть наши повседневные усилия в составлении мнения об окружающих, а также в завязывании, развитии и прекращении взаимоотношений. Поэтому мы в этой главе ограничимся четырьмя областями, важными в жизни любого из нас. Мы поговорим о преступлении и наказании, о телевизионных выступлениях политиков, о поведении в учеб-

ной аудитории и об уходе за ней. В главе 12 мы увидим, как невербальная коммуникация способствует нам в достижении некоторых рядовых целей: она помогает выразить близость или статус, разобраться в самоопределении или обмануть собеседника.

Преступление и наказание

Попытки идентифицировать типы преступников предпринимались на протяжении столетий. Вряд ли человек сам расскажет, что совершил преступление или собирается это сделать, так что невербальные указатели здесь особенно важны. Некогда считали, что преступника можно опознать по чертам лица или по шишкам на черепе. Недавно ученые стали применять знания о невербальном поведении, чтобы исследовать как преступления, так и арены, на которых оценивается вина и невиновность подозреваемого, — зал суда.

В одном исследовании изучались внешность и движения людей, проходивших по одному из самых криминогенных районов Нью-Йорка (Grayson & Stein, 1981). Затем преступникам, отбывавшим наказание за разбойные нападения, показывали видеозаписи потенциальных жертв и просили указать на тех из них, на которых, скорее всего, было бы совершено нападение. Исследователи не только выяснили, что в первую очередь мишенью оказывались люди постарше, но и обнаружили, что потенциальные жертвы двигались иначе. Как правило, они либо семенили, либо делали слишком широкие шаги (не средние); части их тела двигались несогласованно, то есть походка у потенциальных жертв была неграциозная, а движения — резкие. В других исследованиях делается попытка идентифицировать невербальные характеристики, которые используют насильники для выбора жертв. Одни насильники ищут пассивных, неуверенных и ранимых женщин, а другие, наоборот, стремятся «поставить на место назойливых и нахальных баб». В заключение мы можем порекомендовать женщинам в общественных местах вести себя уверенно, но не агрессивно (Myers, Templer & Brown, 1984).

Другое исследование оценивало потенциально агрессивные действия матерей, жестоко обращавшихся со своими детьми (Givens, 1978). Отмечалось, что даже когда эти матери играли с детьми, они в своем невербальном поведении выражали неудовольствие (отворачивались, не улыбались и т. д.). В зависимос-

ти от того, склонны или нет родители к насилию, разнится и поведение детей (Hecht, Foster, Dunn, Williams, Anderson & Pulbratek, 1986). В исследовании, описанном в главе 9, показано, что проследив за выражением лиц детей, видящих на телеэкране сцены насилия, можно предсказать, будут они вести себя агрессивно или нет. Короче говоря, ученых интересуют невербальные сигналы как потенциальных насильников, так и потенциальных жертв этого насилия.

Но вот обвинение предъявлено, и начинается судебный процесс — поистине кладезь важных и влиятельных невербальных сигналов (Peskin, 1980; Pryor & Buchanan, 1984). Один из авторов этой книги получил письмо от адвоката из Флориды. Адвокат хотел получить информацию о невербальном поведении, чтобы понять, как скажется на исходе апелляции письменный протокол судебного процесса без каких бы то ни было невербальных сигналов, и может ли это повлиять на приговор. Так как последствия судебных решений имеют большое значение и во время слушаний все стремятся к беспристрастности, почти все аспекты судебного процесса тщательно анализируются. Судей предупреждают, чтобы они свели к минимуму возможные сигналы участия в голосе и в позе. Исследования подтверждают, что личные установки судей и невербальные сигналы действительно могут влиять на результаты судебного разбирательства (Blank & Rosenthal, 1992). В главе 6 мы приводим результаты нескольких экспериментов, посвященных влиянию физической привлекательности свидетелей и обвиняемых на исход процесса. В некоторых случаях адвокатов и свидетелей во время выступлений снимали на видеопленку, а потом определяли, передают они или нет какие-либо невербальные сообщения, которых хотели бы избежать. Изучение невербального поведения полезно и для выбора присяжных. Когда потенциальные присяжные интересуются невербальным поведением и его трактовкой, это говорит о том, что в обществе возрастает чувствительность к таким сигналам и поведению, которой раньше не было, однако можно не тревожиться, что адвокаты или социальные психологи достигнут таких вершин в этой области, что смогут обманывать судей (Saks, 1976).

Телевизионные выступления политиков

Политические деятели давно поняли, какую важную роль играют невербальные сигналы. Считается, что президент Лин-



Рис. 1.2

Хиллари Клинтон и Рик Лацио во время предвыборной кампании на должность сенатора от штата Нью-Йорк

дон Джонсон реагировал на невербальные сигналы очень чутко. Говорят, что на следующий день после убийства президента Джона Ф. Кеннеди он запретил своим сотрудникам подходить к окнам Белого Дома и смотреть на улицу, чтобы не показалось, будто они стремятся к власти. Однако телевидение и в особенности телевизионные репортажи о президентских предвыборных кампаниях, как никогда раньше, привлекают внимание и кандидатов, и избирателей к роли невербального поведения.

Усталых, полноватых, физически непривлекательных политических лидеров прошлых лет сменили молодые, красивые, энергичные кандидаты, которые очаровывают публику и завоёвывают голоса избирателей своим невербальным обаянием. В настоящее время средний американец проводит перед телевизором 30–40 часов в неделю. Телевидение, конечно, оказало определенное влияние на структуру нашего невербального поведения, и все больше политических кандидатов осознают, какое серьезное влияние это может оказать на исход выборов. Телевидение требует того, что Джемисон (Jamieson, 1988) называет «новым красноречием» — «коммуникация более мягкого, сердечного стиля». Это ни в коем случае не означает, что кандидатам не нужно производить невербальные сигналы, которые помогут выразить настойчивость и энергию. Как же справляются наши кандидаты с подобными трудностями?

Когда в начале 1960-х годов проводились первые телевизионные дебаты между кандидатами в президенты Ричардом Никсоном и Джоном Кеннеди, аналитики, говоря о проигрыше Никсона, указывали на его внешний вид и имидж, обсуждали легкую щетину, проглядывавшую сквозь макияж, освещение, подчеркивавшее усталое лицо, помятый на спине костюм и т. д. Приводили слова Никсона о том, что он слишком много работает и занимается умственным трудом и недостаточно времени уделяет физической форме (Bryski & Frye, 1979–1980; Tiemens, 1978). Анализ движений, проведенный Дэвисом (Davis, 1995, p. 213), указывает, что внешность Никсона была всего лишь одним из недостатков его невербального поведения.

Никсон сидит в напряженной позе, сжавшись, а Кеннеди скрестил ноги, небрежно сложил руки и расслабился. На средних планах видно, что Никсон крепко сжимает пюпитр и подолгу воздерживается от жестикуляции, хотя движения его головы отчетливы и выразительны. Кроме того, у Никсона ужасающая привычка часто моргать — он мигает не просто слишком часто (чаще, чем раз в секунду), но временами так часто, что глаза кажутся закрытыми. По контрасту с ним Кеннеди явно побеждает, несмотря на заурядное и в целом монотонное выступление.

Впоследствии многократно сообщалось и отмечалось, что те, кто слушал дебаты по радио, оценивали их как лотерею, а телезрители считали Кеннеди несомненным победителем. Хотя истинность этого вывода и подвергалась сомнению, широкое распространение подобной точки зрения привело к тому, что влиянию невербальных сигналов на исход политических дебатов и кампаний стали впоследствии придавать очень большое значение (Kraus, 1996; Vancil & Pendell, 1987). Все же к 1968 году кандидат Никсон понял, что знает гораздо больше о роли невербальных сигналов и использовании телевидения. В книге Джо Мак-Гинниса «Президент на продажу. 1968» (Joe McGinniss, «The Selling of the President — 1968») представлена яркая и даже пугающая картина той роли, которую невербальные сигналы могут играть в выступлениях на телевидении:

Представляется, что телевидение особенно полезно для политика с избытком обаяния и недостатком идей... На телевидении не так уж важно, есть у политика идеи или нет. Зрители

имеют дело с его личностными качествами. Ему не обязательно быть ни государственным деятелем, ни крестоносцем; ему достаточно просто появиться вовремя. Успех или неудачу распознать легко: пригласили ли его выступить еще раз? Достаточно часто такой человек достигает цели — превращается из «политика» в «знаменитость», и этот статусный рывок ему обеспечивают благодарные зрители, у которых наконец-то появилось основание для выбора.

Выходит, что политического кандидата на экране телевизора сравнивают не с его предшественниками и даже не с нормами выступления, установленными двумя веками демократии, а с Майклом Дугласом. Насколько хорошо он держится? Мямлит ли он, дергается ли, смешон ли он? Становится ли теплее при взгляде на него? (с. 29–30).

Никсон мог бы использовать те же самые слова, которые он приносил для выражения согласия баллотироваться в президенты. Но эти слова звучали бы свежо и живо, если бы в это время на заднем плане мелькали картины. Если бы все было сделано правильно, это позволило бы Триливену создать образ Никсона независимо от его слов. Никсон говорил банальные, всем надоевшие вещи, но никому бы не пришлось его слушать. Слова превратились бы в фоновую музыку — что-нибудь этакое не обязательное и миленькое на заднем плане. Имиджмейкеры могли бы тщательно отобрать мелькающие картинки. Эти картинки создали бы у зрителей впечатление, что Никсон является образцом компетентности, уважения к традиции, невозмутимости, веры в то, что американцы — самый лучший народ на земле и что все проблемы, о которых так много шумят, ничего не значат в благословенной земле с самыми высокими зданиями, самой сильной армией, самыми большими фабриками, самыми очаровательными детишками и самыми розовыми закатами в мире. Или еще лучше: образ Ричарда Никсона, ассоциируясь со всеми этими картинками, слился бы с образами всей этой благодати (с. 85).

Как показал анализ президентских дебатов 1976 года между Картером и Фордом, «пронгрыш» кандидата ассоциировался с более редкими взглядами в камеру, более мрачным выражением лица и менее благоприятным наклоном камеры (Tiemens, 1978). Впоследствии «пронгрыш» Джими Картера Рональду Рейгану во время дебатов в 1980 году объяснялся явной нервоз-

ностью Картера и его неспособностью «координировать свое невербальное поведение с вербальным сообщением» (Ritter & Henry, 1990). Эффективными лидерами часто считаются люди, которые уверенно пользуются ситуацией, хорошо держатся и легко общаются с окружающими. Многие зрители оценивали невербальное поведение Рейгана именно с такой точки зрения. В 1984 году экспрессивность и физическая привлекательность Рейгана были очевидны, в то время как его оппонент Уолтер Мондейл казался менее ярким и симпатичным (Patterson, Churchill, Burger & Powell, 1992). Избирателей более всего отталкивает выражение страха, им не нравится, если кандидат опускает взгляд, колеблется, делает быстрые судорожные движения или цепенеет, как Дэн Куэйл, когда во время президентских дебатов 1988 года Ллойд Бентсен бросил ему: «Вы не Джек Кеннеди». Некоторые даже ассоциировали напряженную улыбку Уолтера Мондейла с гримасой страха (Masters, 1989; Sullivan et al., 1991).

К счастью, экспертам по средствам массовой информации не удастся контролировать все переменные, и не последнюю роль в этом играет то, что зрители все лучше понимают, как с помощью телевидения можно создать имидж политика. Один из политических имиджмейкеров Ричарда Никсона во время кампании 1968 года, Роджер Эйлз, так говорил пятнадцать лет спустя: «Телевизионная публика очень умна в том смысле, что умудряется где-то и как-то составить собственное мнение о кандидатах, которых она видит».

Невербальное поведение в учебной аудитории

Независимо от того, где общаются ученики и учителя, — в классе или нет, — процесс обучения и преподавания — золотая жила для исследования невербального поведения во всем его многообразии и осознания всей его важности (Andersen & Andersen, 1982; Babad, 1992; Phillippot, Feldman & McGee, 1992; Woolfolk & Brooks, 1983).

Принятие и понимание мыслей и эмоций как учителем, так и учеником, поощрение и критика, молчание и вопрос — во всем этом есть элементы невербального общения. Приведем примеры многочисленных невербальных сигналов в классе.

1. Ученик неистово тянет руку вверх, потому что уверен, что знает правильный ответ.

2. Ученик уверен, что не знает ответа, отворачивается и не смотрит учителю в глаза.
3. Влияние одежды, длины волос и украшений учеников на взаимодействие преподавателя и ученика.
4. Сердитое выражение лица, угрожающие жесты и критический тон голоса часто используется для установления дисциплины в начальной школе.
5. Учителя, которые предлагают ученикам задавать вопросы и критиковать, но при этом невербальными средствами дают ученикам понять, что они не станут отзываться на критику и не будут рады вопросам.
6. Организация пространства в аудитории и проверка учителем дисциплины во время экзаменов отражает то, насколько учитель доверяет ученикам.
7. Преподаватель заявляет, что у него достаточно времени для студенческой конференции, но при этом суетливые движения и торопливые взгляды на часы сообщают совершенно противоположное.
8. Учителя пытаются достичь визуальной обратной связи, чтобы определить, насколько ученики их понимают.
9. Дизайн аудитории (цвет стен, пространство между сиденьями, окна) влияет на степень участия учеников в процессе обучения и на их способность к обучению.
10. Невербальные сигналы устанавливают дистанцию между учеником и учителем.

Скрытые невербальные сигналы, как обнаружили Розенталь и Якобсон (Rosenthal & Jacobson, 1968), могут приводить к самым серьезным последствиям. Младшим школьникам перед началом осеннего полугодия давали тесты на коэффициент умственного развития (IQ). Некоторым ученикам дали высокую оценку по «тесту на интеллектуальное развитие» случайным образом, вне связи с набранными баллами, то есть им предсказали, что они в наступающем учебном году достигнут необычайно высокого интеллектуального развития. Учителям предоставили эту информацию. В конце года при истинном тестировании эти ученики продемонстрировали необычайно высокие показатели интеллекта. Экспериментаторы объяснили это тем, что учителя связывали с этими учениками ожидания хорошей учебы и вели себя с ними соответственно.

Подводя итог нашим размышлениям, мы можем сказать, что то, что говорит учительница, и то, как и где она это говорит, ее выражение лица, позы и, возможно, прикосновения сообщают ученикам, что она ждет от них более высоких интеллектуальных результатов. Такие сообщения вместе с возможными изменениями в технике преподавания помогают ребенку учиться, так как меняются его я-концепция, ожидания поведения и мотивация, а также его когнитивный стиль и навыки (с. 180).

Пытаясь идентифицировать сигналы, ассоциирующиеся с ожиданиями учителя, Чейкин, Сиглер и Дерлега (Chaikin, Sigler & Derlega, 1974) просили преподавателей позаниматься с 12-летним мальчиком. Некоторым при этом говорили, что он умница, некоторым — что зауряден, а третьей группе об умственном развитии мальчика не сообщали ничего. Затем психологи анализировали 5-минутную видеозапись занятий и исследовали поведение, которое указывало на симпатию и одобрение. Когда преподаватели занимались с «умным» мальчиком, они больше улыбались, чаще смотрели ему прямо в глаза, больше наклонялись вперед и чаще кивали, чем учителя из двух других групп. Итак, в целом, люди, ожидающие от других хорошего (в отличие от тех, кто ожидал плохого выполнения задания):

- 1) создавали теплый социально-эмоциональный климат;
- 2) предоставляли больше дифференцированной обратной связи о выполнении работы;
- 3) предоставляли более сложный материал в большем объеме;
- 4) предоставляли исполнителю больше возможностей реагировать (Blanck, 1993; Rosenthal, 1985).

Ученики часто чувствуют скрытые невербальные сигналы, которые передают сообщения, кажущиеся учителям тщательно замаскированными. Бабад (Babad, 1992) считает, что учителям нужно самим признать наличие таких предубеждений и понять, что, скорее всего, окружающие их чувствуют. Установив невербальный контакт, учителя могут достичь более реалистичных целей в коммуникации между учителем и учеником.

Влияние невербального поведения в классе может быть двусторонним. Когда ученики чувствуют, что преподаватели установили с ними физическую и психологическую близость посредством невербального поведения, это приводит к позитивным результатам в учебе. Более того, когда учителя видят искрен-

ную невербальную реакцию учеников, чаще всего это вызывает у них позитивный отзыв (Baring & McCroskey, 2000). Влияние невербального поведения, выражающего сердечность и близость в обычной учебной аудитории, имеет еще большее значение для успеха дистанционного обучения (Guerrero & Miller, 1998; Motter, 2000).

Поведение во время ухаживания

Следующие отрывки из песни «Битлз» «Что-то» служат прекрасной иллюстрацией невербального поведения во время ухаживания:

*Something in the way she moves
Attracts me like no other lover...
Something in the way she woos me...
Something in her smile she knows
That I don't need no other lover
Something in her style that shows me...
You're asking me will my love grow...
You stick around, now
It may show...*

(Что-то в ее манере двигаться привлекает меня, как не привлекало ничто в других возлюбленных... Что-то в том, как она кокетничает со мной... Что-то есть такое в ее улыбке, будто она понимает, что другая любимая мне не нужна... Что-то в ее манере держаться говорит мне об этом... Ты спрашиваешь, вспыхнет ли моя любовь? Подожди, не уходи — и увидишь...)

Как поется в песне, мы знаем, что есть «что-то» и это «что-то» имеет очень большое значение в общении между полами. Мы, однако, еще только начинаем изучать эти паттерны поведения. На интуитивном уровне ясно, что некоторые мужчины и женщины могут посылать сообщения типа: «я свободен», «я все понимаю» или «я хочу тебя» и при этом не говорить ни слова. Эти сообщения могут выражаться в покачивании бедрами, прикосновении, очень продолжительных взглядах, внимательном осматривании фигуры объекта, признаках возбуждения и желания в мимолетных выражениях лица и установлении близкой дистанции. Поскольку все эти движения почти незаметны, они позволяют обеим сторонам отрицать, что кто-то из них участвует в ритуале ухаживания.

Исследования, посвященные флирту между мужчинами и женщинами в барах (барах для одиноких, коктейль-барах при гостиницах, барах в ресторанах и т. д.) предоставляют некоторые эмпирические данные о роли невербальных сигналов в процессе ухаживания (McCormick & Jones, 1989; Moore, 1985; Perper & Weis, 1987). Как правило, первыми сигналы подают женщины. Чаще всего в поведении встречаются три типа взглядов (взгляд, охватывающий помещение, быстрый острый взгляд на конкретного человека и, наконец, фиксированный взгляд на объект в течение как минимум трех секунд), улыбка, адресованная объекту ухаживания, смех и хихиканье в ответ на комментарии другого человека, вскидывание головы, иногда — жесты, поправляющие прическу, оправление одежды и прихорашивание, поглаживание предметов наподобие ключа или ножки бокала, танец в одиночестве (заметные движения в такт музыке) и, наконец, самые разнообразные якобы случайные прикосновения к объекту ухаживаний. Тип одежды и тон голоса при ухаживании специально не изучались, хотя оба эти фактора, скорее всего, играют при флирте важнейшую роль. Когда исследователи пытались определить, наблюдаются ли подобные сигналы именно в контексте проявления интереса и симпатии к другим, они стали наблюдать за поведением женщин и мужчин в закусочных, на вечеринках и в библиотеках. Ни в одной из этих ситуаций исследователи не обнаружили поведения, похожего на флирт в баре.

Шефлен (Schefflen, 1965) описал поведение, который он назвал «псевдо-ухаживанием», — поведение, которое наблюдается и при ухаживании, и для выражения привязанности неромантического типа. В зависимости от контекста то или иное поведение может считаться проявлением дружбы, флирта или попытки соблазнить. Многие случаи непонимания, связанные с таким поведением, приводят к сексуальному домогательству и изнасилованиям на свидании. Мужчины, например, в дружелюбном поведении женщин часто видят больше сексуальных намерений, чем женщины — в дружелюбном поведении мужчин (Abbey & Melby, 1986; England, Spitzberg & Zormeier, 1996; Koepfel, Montagne-Miller, O'Hair & Cody, 1993; Simpson, Gingstad & Nations, 1996).

Действительно ли процесс ухаживания развивается в соответствии с такой последовательностью шагов? Перпер (Perper, 1985) описывает «основную последовательность» ухаживания

таким образом: *приближение* (когда двое людей оказываются поблизости друг от друга), *узнавание и поворот к собеседнику* (приглашение к началу разговора); во время *беседы* люди все чаще *бегло прикасаются друг к другу* (эти прикосновения не носят интимного характера), постепенно *интенсивность их взглядов возрастает*; наконец, как говорит Перпер, собеседники начинают *двигаться все более согласованно*. Разумеется, эту последовательность в любой момент можно прервать.

Нильсен (Nielsen, 1962), цитируя Бердуистелла, описывает «танец ухаживания» американской молодежи. Он утверждает, что «первоначальный контакт молодого мужчины и молодой женщины отделяют от коитуса 24 ступени». Эти ступени, как он утверждает, проходят в определенной последовательности: когда юноша берет девушку за руку, он должен подождать, пока она сожмет его руку в ответ (и подаст тем самым сигнал «вперед»), прежде чем он предпримет следующий шаг и переплетет свои пальцы с ее пальцами. Девушки и юноши считаются «быстрыми» и «медленными» в зависимости от того, насколько они соблюдают порядок «шагов». Тот, кто пропускает или недостаточно четко обозначает эти ступени, считается слишком «быстрым». Если человек не замечает сигнала перейти на следующую ступень или предпринимает действия, чтобы предотвратить этот переход, он считается «медленным».

Моррис (Morris, 1971) также указывает, что в западной культуре гетеросексуальные пары на пути к сексуальной близости проходят несколько ступеней, которые прослеживаются и в паттернах ухаживания у других животных. Обратите внимание на доминирование невербальной темы:

- 1) взгляд на тело;
- 2) взгляд в глаза;
- 3) контакт голосов;
- 4) прикосновение рук;
- 5) прикосновение руки к плечу;
- 6) прикосновение руки к талии;
- 7) прикосновение губ к губам;
- 8) прикосновение руки к голове;
- 9) прикосновение руки к телу;
- 10) прикосновение губ к груди;
- 11) прикосновение руки к гениталиям;
- 12) прикосновение гениталий к гениталиям и/или губ к гениталиям.

и исследования невербальных коммуникаций можно отнести к следующим трем областям.

1. Окружающая среда, в которой происходит коммуникация (ее физические и пространственные характеристики).
2. Физические характеристики коммуникаторов.
3. Телодвижения и позы (жесты, прикосновения, выражение лица, взгляды и голос).

Невербальное поведение не должно изучаться как отдельное явление, его нужно исследовать как неотрывную часть общего процесса коммуникации. Мы проиллюстрировали взаимосвязь между вербальным и невербальным поведением, поговорив о том, как невербальное поведение функционирует в повторении, конфликте, замещении, дополнении, подчеркивании или приглушении вербальных сигналов и в регуляции вербальной коммуникации. Важность невербальной коммуникации заключается в ее роли в общей системе коммуникации, в поразительном количестве предоставляемых ею сведений и в ее использовании во всех областях повседневной жизни.

В этой главе также приводится история изучения этой темы. отмечается влияние работ Дарвина, Бердуистелла, Холла, Руиша и Кииса, Меграбяна, Розенталя, Экмана, Фризена и других на современных ученых. Мы проанализировали достоинства и недостатки популярной литературы о невербальной коммуникации. В заключение мы рассказали о ведущей роли невербальных сигналов в повседневной жизни. Мы коснулись невербального поведения преступников, рассказали о жестах и телодвижениях политиков на телевидении, о поведении в учебной аудитории и об уходе за животными.

Вопросы для обсуждения

1. Опишите ситуацию, в которой, как вам кажется, вербальное поведение для результата взаимодействия более значимо, чем невербальное. Обоснуйте ваш ответ.
2. Предположим, вам предлагают проконсультировать первокурсников в колледже и рассказать о том, как им следует жестиковать и двигаться в аудитории, чтобы произвести благоприятное впечатление на преподавателей. Что бы вы им посоветовали?

3. Расскажите, какие необычные или тонкие невербальные сигналы вам случилось наблюдать у ваших партнеров по коммуникации. Что помогло вам разгадать их смысл?
4. Какие невербальные сигналы должны подавать учителя, чтобы показать, что они справедливо и беспристрастно относятся со всеми учениками?

Библиография

- Andersen, P. A. (1999). *Nonverbal communication: Forms and functions*. Mountain View, CA.: Mayfield.
- Argyle, M. (1988). *Bodily communication* (2nd ed.). London: Methuen. Argyle, M., & Cook, M. (1976). *Gaze and mutual gaze*. New York: Cambridge University Press.
- Bavelas, J. B., Black, A., Chovil, N., & Mullett, J. (1990). *Equivocal communication*. Newbury Park, CA: Sage.
- Benthall, J., & Polhemus, T. (Eds.). (1975). *The body as a medium of expression*. New York: Dutton.
- Birdwhistell, R. E. (1952). *Introduction to kinesics: An annotation system for analysis of body motion and gesture*. Washington, DC: Foreign Service Institute, U.S. Department of State/Ann Arbor, MI: University Microfilms.
- Birdwhistell, R. L. (1970). *Kinesics and context*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Blanck, P. D. (Ed.). (1993). *Interpersonal expectations: Theory, research, and applications*. New York: Cambridge University Press.
- Bosmajian, H. (Ed.). (1971). *The rhetoric of nonverbal communication*. Glenview, IE: Scott-Eoresman.
- Buck, R. (1984). *The communication of emotion*. New York: Guilford.
- Bull, P. (1983). *Body movement and interpersonal communication*. New York: Wiley.
- Burgoon, J. K., Buller, D. B., & Woodall, W. G. (1996). *Nonverbal communication: The unspoken dialogue*. New York: Harper & Row.
- Darwin, C. (1872). *The expression of the emotions in man and animals*. London: John Murray.
- Davis, F. (1971). *Inside intuition*. New York: McGraw-Hill.
- Davitz, J. R. (1964). *The communication of emotional meaning*. New York: McGraw-Hill.
- Delph, E. W. (1978). *The silent community: Public homosexual encounters*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Druckman, D., Rozelle, R. M., & Baxter, J. C. (1982). *Nonverbal communication: Survey, theory and research*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Duncan, S. Jr., & Fiske, D. W. (1977). *Face-to-face interaction: Research, methods, and theory*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Efron, D. (1941). *Gesture and environment*. New York: King's Crown Press (Republished as *Gesture, race and culture* in 1972). The Hague: Mouton.
- Tomkins & C. E. Izard (Eds.), *Affect, cognition and personality*. New York: Springer.
- Ekman, P. (Ed.). (1973). *Darwin and facial expression: A century of research in review*. New York: Academic Press.
- Ekman, P., Friesen, W. V., & Ellsworth, P. (1972). *Emotion in the human face*. Elmsford, NY: Pergamon Press.
- Ellyson, S. L., & Dovidio, J. F. (Eds.). (1985). *Power, dominance, and nonverbal behavior*. New York: Springer-Verlag.
- Fast, J. (1970). *Body language*. New York: M. Evans.
- Feldman, R. S. (Ed.). (1992). *Applications of nonverbal behavioral theories and research*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.

- Feldman, R. S., & Rime, B. (Eds.). (1991). *fundamentals of nonverbal behavior*. New York: Cambridge University Press.
- Frank, L. K. (1957). Tactile communication. *Genetic Psychology Monographs*, 56, 209–255.
- Goffman, E. (1971). *Relations in public*. New York: Basic.
- Goldman-Eisler, F. (1968). *Psycholinguistics: Experiments in spontaneous speech*. New York: Academic Press.
- Hall, E. T. (1959). *The silent language*. Garden City, NY: Doubleday.
- Hall, J. A. (1984). *Nonverbal sex differences: Communication accuracy and expressive style*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Harper, R. G., Wiens, A. N., & Matarazzo, J. D. (1978). *Nonverbal communication: The state of the art*. New York: Wiley.
- Hess, E. H. (1975). *The tell-tale eye*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Hinde, R. A. (Ed.). (1972). *Non-verbal communication*. New York: Cambridge University Press.
- Jaccino, J. F. (1993). *Left brain-right brain differences*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Jamieson, K. H. (1988). *Eloquence in an electronic age*. New York: Oxford University Press.
- Kendon, A. (1977). *Studies in the behavior of social interaction*. Bloomington: University of Indiana Press.
- Kendon, A., Harris, R. M., & Key, M. R. (Eds.). (1975). *Organization of behavior in face-to-face interaction*. The Hague: Mouton.
- Key, M. R. (Ed.). (1980). *The relationship of verbal and nonverbal communication*. The Hague: Mouton.
- Kretschmer, E. (1925). *Physique and character*. New York: Harcourt
- Leathers, D. G. (1986). *Successful nonverbal communication*. New York: Macmillan.
- Marsh, P. (1988). *Eye to eye: How people interact*. Topsfield, MA: Salem House.
- Masters, R. D. (1989). *The nature of politics*. New Haven, CT: Yale University Press.
- McGinnis, J. (1969). *The selling of the president 1968*. New York: Simon & Schuster.
- McNeill, D. (1992). *Hand and mind: What gestures reveal about thought*. Chicago: University of Chicago Press.
- McNeill, D. (2000) (Ed.) *Language and gesture*. New York: Cambridge University Press.
- Mehrabian, A. (Ed.). (1972). *Nonverbal communication*. Chicago: Aldine-Atherton.
- Mehrabian, A. (1981). *Silent messages* (2nd ed.). Belmont, CA: Wadsworth.
- Montagu, M. F. A. (1971). *Touching: The human significance of the skin*. New York: Columbia University Press.
- Morris, D. (1971). *Intimate behavior*. New York: Random House.
- Morris, D. (1977). *Manwatching: A field guide to human behavior*. New York: Abrams.
- Morris, D. (1985). *Bodywatching*. New York: Crown.
- Nielsen, G. (1962). *Studies in self-confrontation*. Copenhagen: Munksgaard; Cleveland: Howard Allen.
- Patterson, M. E. (1983). *Nonverbal behavior: A functional perspective*. New York: Springer Verlag.
- Perper, T. (1985). *Sex signals: The biology of love*. Philadelphia: ISI Press.
- Pfungst, O. (1965). *Clever Hans (the horse of Mr. Von Osten): A contribution to experimental, animal and human psychology* (C. E. Rahn, Trans.). New York: Holt, Rinehart & Winston. (Original work published 1911).
- Polhemus, T. (Ed.). (1978). *The body reader: Social aspects of the human body*. New York: Pantheon.
- Poyatos, F. (Ed.). (1992). *Advances in nonverbal communication*. Amsterdam: John Benjamins.
- Rosenthal, R. (1966). *Experimenter effects in behavioral research*. New York: Appleton-Century-Crofts.
- Rosenthal, R., & Jacobson, L. (1968). *Pygmalion in the classroom*. New York: Holt, Rinehart & Winston.

- Ruesch, J. & Kees, W. (1956). *Nonverbal communication: Notes on the visual perception of human relations*. Los Angeles: University of California Press.
- Schefflen, A. E. (1972). *Body language and the social order*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Scherer, K. R., & Ekman, P. (Eds.). (1982). *Handbook of nonverbal behavior research*. New York: Cambridge University Press.
- Sebeok, T. A., Hayes, A. S., & Bateson, M. C. (Eds.). (1964). *Approaches to semiotics*. The Hague: Mouton.
- Sebeok, T. A., & Umiker-Sebeok, J. (1980). *Speaking of apes: Critical anthology of two-way communication with man*. New York: Plenum.
- Shawn, T. (1954). *Every little movement: A book about Francois Delsarte*. Pittsfield, MA: Eagle Print & Binding Co.
- Sheldon, W. H. (1940). *The varieties of human physique*. New York: Harper & Row.
- Siegmán, A. W., & Feldstein, S. (Eds.). (1985). *Multichannel integrations of nonverbal behavior*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Siegmán, A. W., & Feldstein, S. (Eds.). (1987). *Nonverbal behavior and communication* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Sommer, R. (1969). *Personal space*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Spiegel, J. B., & Machotka, P. (1974). *Messages of the body*. New York: Free Press.
- Spitz, H. H. (1997). *Nonconscious movements*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- von Cranach, M., & Vine, I. (Eds.). (1973). *Social communication and movement*. New York: Academic Press.
- Weitz, S. (Ed.). (1979). *Nonverbal communication: Readings with commentary* (2nd ed.). New York: Oxford University Press.
- Wiemann, J. M., & Harrison, R. P. (Eds.). (1983). *Nonverbal interaction*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Wiener, M., & Mehrabian, A. (1968). *Language within language*. New York: Appleton-Century-Crofts.
- Wolfgang, A. (Ed.). (1979). *Nonverbal behavior: Applications and cultural implications*. New York: Academic Press.
- Wolfgang, A. (Ed.). (1984). *Nonverbal behavior: Perspectives, applications, intercultural insights*.

Глава 2

Происхождение невербального поведения

Не существует универсальных жестов. Насколько нам известно, нет таких выражений лица, поз или телодвижений, значение которых во всех культурах было бы одинаковым.

Р. Л. Бердуистелл

Было бы странно, окинув мысленным взором длительную филогенетическую историю, определившую нашу нынешнюю анатомию, физиологию и биохимию, обнаружить, что все это никак не повлияло на наше поведение.

Т. К. Питкern и И. Эйбл-Эйбесфельдт

Некоторые ученые считают человеческое поведение врожденным, инстинктивным, генетически обусловленным; с другой стороны, многие утверждают, что человек какое-то поведение усваивает, чему-то он учится в процессе приобщения к культуре, а какая-то часть его поведения детерминирована средой. Это и есть пресловутая дихотомия *природы и среды (nature-nurture dichotomy)*. Эпиграфы к этой главе живо иллюстрируют две описанные точки зрения. Мы же рассмотрим происхождение невербального поведения с двух точек зрения: *филогенеза* (корней невербального поведения в эволюции человека) и *онтогенеза* (корней невербального поведения в нашей жизни).

Сначала мы обратимся к дихотомии врожденного и приобретенного поведения. Как и в случае большинства дихотомий, ученым, придерживающимся только одной точки зрения, приходится объяснять вещи и явления с поляризованной и негибкой позиции. Поэтому мы не будем искать один источник человеческих поступков, а подойдем к делу более продуктивно и рассмотрим, какую роль оба фактора играют в формировании того или иного поведения. Без сомнения, многие стороны нашего поведения содержат как врожденные, так и приобретенные (в том числе подражательные) черты. Экман и Фризен (Ekman & Friesen, 1969), работу которых в этой области мы де-

тальнее обсудим позднее, выделяют три основных источника невербального поведения.

1. Передающиеся по наследству неврологические программы.

2. Универсальный человеческий опыт (все мы, вне зависимости от культуры, отправляем пищу в рот с помощью рук).

3. Опыт, соответствующий определенным культурным, классовым, семейным или индивидуальным условиям.

Между биологическими и культурными факторами много общего. Некоторые эмоции мы выражаем биологическими способами. Так, вздох обозначает облегчение, печаль или скуку; икая, мы подражаем поведению пьяного; когда мы раздуваем ноздри, то такое поведение интерпретируется как презрение; когда мы покашливаем и хмыкаем, то выражаем тем самым недоверие и т. д. Позднее мы расскажем о работах, в которых делается вывод об универсальности выражения некоторых эмоций и о том, что выражение этих эмоций усваивается человеком генетически. Однако даже на основании этих данных нельзя отрицать большое значение культуры в выражении эмоций. Неврологическую программу для любого выражения лица можно изменить или модифицировать, если мы усвоим «правила выражения», специфические для нашей культуры (например, «мальчики не плачут»). Опять-таки в зависимости от обучения в культуре различные стимулы провоцируют определенные выражения лица. В одной культуре змея вызывает страх, а в другой — радость (вероятно, у тех, кому она служит пищей). Общество во многом отвечает и за то, что у нас на лице смешиваются два или более выражения (например, мы одновременно выражаем гнев и удивление).

Исследования птиц отчетливо показывают, как влияют на наше поведение биология и окружающая среда. Самец европейской малиновки во время брачного периода нападает на незнакомых представителей своего вида. Как показали эксперименты с чучелом, этот механизм нападения провоцирует только красная грудка. Однако у самки малиновки, сидящей на гнезде, тоже красная грудка, а на нее не нападают. Так что это агрессивное поведение, считающееся врожденным, изменяется при определенных обстоятельствах в окружении или в ситуации, провоцирующей такую реакцию. Можно привести еще один при-

мер: некоторые птицы инстинктивно поют песни, характерные для своего вида, при этом они могут даже не слышать, как поют их сородичи. Вероятно, эти же птицы, услышав песни своей стаи, начинают распевать какую-то вариацию мелодии, отражающей местный птичий диалект. Также отмечалось, что песни молодых птиц остаются зачаточными и несовершенными, если птенцы не слышат пения взрослых особей. Даже когда птица от рождения умеет петь, ей приходится учиться тому, как, когда и для кого петь, как распознавать сигналы, поступающие от других птиц. Точно так же изменяется и поведение человека в течение жизни. Именно такова и наша способность или предрасположенность учить вербальный язык (Lenneberg, 1969). Хотя лингвистические способности есть у нас от рождения, мы учимся языку только в контексте культуры. Если ребенок не общается с другими людьми, у него не вырабатываются лингвистические навыки. Некоторым видам невербальных сигналов мы не учимся, они передаются генетически согласно неврологическим программам; другие невербальные сигналы мы получаем из окружающей среды; разумеется, оба фактора определяют наше поведение.

Наконец, чтобы ответить на вопрос о том, что же детерминирует наше невербальное поведение — природа или воспитание, — нужно уточнить, о каком именно виде невербального поведения идет речь. Как мы увидим в главе 9, человеческие эмоции выражаются на лице самыми разными способами. Некоторые виды нервной манерности (*nervous mannerisms*), а также привычка прикасаться к себе могут сформироваться по мере того, как мы учимся выполнять определенные задания и справляться с межличностными переживаниями. Некоторые жесты и движения мы перенимаем от окружающих. Так, например, жесты-эмблемы, наподобие поднятого вверх большого пальца, усваиваются в процессе знакомства человека с культурой, а паттерны взглядов, по-видимому, формируются генетически. Чем более значим в невербальном поведении компонент научения, тем больше в нем обнаружится вариаций, обусловленных культурной, классовой и этнической принадлежностью. К тому же следует учесть, что если убрать оболочку культуры, может оказаться, что поведение, варьирующее в разных группах, имеет одинаковую биологическую подоплеку. Как же нам убедиться в том, что какой-то вид или паттерн невербального поведения обусловлен биологически?

Формирование жестов в процессе эволюции: филогенез

Люди, как и все прочие живые существа, развиваются в процессе адаптации к меняющимся условиям. Какие источники определенного невербального поведения мы можем найти в истории человечества? На каком основании социальные психологи делают вывод о том, что какое-то поведение или паттерн поведения включает элемент наследственности? На этот вопрос не так-то легко ответить. Некоторые паттерны нашего поведения — всего лишь фрагменты «устаревших» паттернов, которые теперь уже не проявляются полностью; а отдельные виды поведения, на первый взгляд служащие одной цели, могут ассоциироваться с чем-то совершенно иным. Например, приглаживание волос, скорее всего, означает, что мы волнуемся или раздосадованы, потому что не смогли достичь цели, а вовсе не выражает намерение покрасоваться, ухаживание или стремление к аккуратности. Изучение ископаемых органических останков, само собой, не проясняет биологические корни поведения. Несмотря на то что изучение филогенеза связано с целым рядом трудностей, исследователям удалось сделать несколько важных открытий.

Выводы о том, наследуется ли данное поведение и передается ли оно каждой человеческой особи генетически, первично могут быть основаны на результатах пяти исследовательских стратегий.

1. Данные о сенсорной депривации.
2. Исследования новорожденных.
3. Данные об однойяцевых близнецах, воспитывающихся в разных условиях.
4. Данные о приматах.
5. Кросс-культурные данные.

Очевидно, располагая информацией, полученной по всем пяти каналам, филогенетические выводы можно делать с наибольшей уверенностью. Однако на сегодняшний день ни один вид невербального поведения не был изучен с подобной тщательностью, хотя многих исследователей привлекает изучение выражений лица. Кроме того, мы очень мало знаем о том, как сочетаются врожденные и приобретенные факторы и как они в



(a)



(b)



(c)



(d)

Рис. 2.1

Реакция улыбки у слепоглухого ребенка. По мере увеличения интенсивности реакции голова ребенка поднимается и наклоняется назад.
Кадры из видеозаписи Эйбл-Эйбесфельдта

совокупности влияют на человека в младенческом возрасте. Тем не менее можно сделать несколько важных выводов.

Сенсорная депривация

Многие психологи интересовались формированием невербального поведения у младенцев и детей первых лет жизни. Ведь может оказаться, что этот тип поведения просто очень быстро усваивается новорожденными. Чтобы проверить эту гипотезу, нужно исследовать слепоглухих от рождения детей. Такие дети не воспринимают визуальных и слуховых сигналов и не могут с их помощью усвоить те или иные невербальные выражения. Эйбл-Эйбесфельдт (Eibl-Eibesfeldt, 1973, 1975; Pitcairn & Eibl-Eibesfeldt, 1976) снял на пленку несколько слепоглухих детей и пришел к выводам, аналогичным выводам других ученых, сравнивавших поведение слепых и глухих детей с поведением их здоровых сверстников. Оказалось, что спонтанные проявления печали, плача, смеха, улыбок, досады, гнева, удивления и страха у слепоглухих детей практически такие же, как и у нормальных детей. На фото-



а)



б)



в)



г)



д)



е)

Рис. 2.2

Реакция плача у слепоглухого ребенка.
Кадры из видеозаписи Эйбл-Эйбесфельдта

графиях 2.1, 2.2, 2.3, сделанных Эйбл-Эйбесфельдтом, показаны последовательно улыбка и плач у слепоглухих детей.

Можно, пожалуй, возразить, что такие выражения лица человек может усвоить, прикоснувшись к другому человеку или посредством программы медленного подкрепления. Эйбл-Эйбесфельдт, однако, указывает, что даже так называемые «талидомидные дети» (дети, матери которых принимали во время беременности талидомид, — препарат, ставший причиной тяжелейших врожденных дефектов), родившиеся безрукими, и дети,



Рис. 2.3

Реакция смеха у слепоглохих детей.
Кадры из видеозаписи Эйбл-Эйбесфельдта

которые едва могли поднести ложку ко рту, демонстрировали схожее выражение лица.

Галати, Шерер и Риччи-Битти (Galati, Sherer & Ricci-Bitti, 1997) приходят к аналогичным выводам при исследовании слепых от рождения взрослых. Когда группу взрослых просили выразить (не спонтанно) радость, отвращение, страх, печаль, гнев и удивление, тщательный анализ работы лицевых мышц показал, что эмоции выражаются на лице у слепых и у зрячих взрослых почти одинаково. Исследователи пришли к выводу, что способность видеть выражение лица окружающих не дает особых преимуществ в научении отражать основные эмоции на собственном лице.

Слепоглохие дети, которых изучал Эйбл-Эйбесфельдт, не только демонстрировали такое же выражение лица, как и зрячие, — у них наблюдались и другие двигательные паттерны, свойственные зрячим. Они пытались устанавливать контакт с другими детьми, протягивая одну или обе руки, хотели, чтобы их обнимали или целовали, когда им было грустно, и, как видно на фотографии 2.4, выражали отказ очень знакомой нам последовательностью жестов.



Рис. 2.4

Слепoglухая девочка отказывается от предложенной ей черепашки. Девочка принюхивается к предмету и отталкивает его, при этом одновременно поднимает голову и делает движение, выражающее отказ.

Наконец, она протягивает руку и отталкивает черепашку

Эйбл-Эйбесфельдт также приводит несколько интересных паттернов взглядов у слепых детей. Когда он хвалил десятилетнюю слепую девочку за игру на фортепиано, она бросала взгляд на него, застенчиво опускала глаза и смотрела в сторону, а затем снова смотрела на него. Схожая последовательность взглядов наблюдалась и у одиннадцатилетнего мальчика, когда его спросили о его подруге. В подобных обстоятельствах зрячие дети смотрят на собеседника и отводят взгляд совершенно так же.

Естественно, между слепыми и глухими детьми есть и различия в выражении эмоций. У слепоглухих детей не наблюдается легких нюансов в выражении лица; какое-то выражение может появляться и внезапно исчезать, так что лицо становится бессмысленным и невыразительным. Некоторые исследователи отмечают, что многие экспрессии представляются более ограниченными или сдержанными, например, слепоглухие дети плачут тише и спокойнее, а их смех больше напоминает хихиканье. Детальные исследования сравнительной структуры лица могут быть очень полезны для подтверждения этого наблюдения. У слепоглухих детей, по-видимому, выбор выражений лица ограничен и реже встречаются смешанные эмоции. В отличие от слепых взрослых, описанных в исследовании Галати и других (1997), слепоглухие дети, которых наблюдал Эйбл-Эйбесфельдт, выражают эмоции или подражают выражениям лица хуже, чем их здоровые сверстники. Все эти данные указывают на то, что на формирование жестов и телодвижений влияют в равной мере и врожденная предрасположенность и социальное научение.

Новорожденные

Очевидно, что у новорожденных детей для выражения буквально всех базовых аффектов наблюдается та же активность лицевых мышц, что и у взрослых (Oster & Ekman, 1978). Действительно ли проявления чувств у новорожденных и взрослых похожи, и взрослые и младенцы одинаково выражают одни и те же эмоции? На этот счет существуют разные мнения, отчасти из-за того, что исследователям бывает трудно определить, какая эмоция возникает у ребенка.

Исследователи не согласны между собой и в том, действительно ли репертуар экспрессий у младенца ограничен недифференцированными выражениями огорчения и возбуждения, которые с опытом становятся более четкими, или ребенок уже рождается с биологической предрасположенностью к проявлению всех эмоций взрослого человека. Большинство исследователей привлекает последняя точка зрения, нашедшая воплощение в теории дифференциальных эмоций (Izard, 1977; Izard & Malatesta, 1987). Эта теория подразумевает, что выражение эмоций на лице во многом определяется генетически, так что дети и взрослые выражают эмоции одинаково.

У младенцев всего нескольких месяцев от роду уже есть прототипические выражения эмоций взрослого: проявления

радости, удивления и заинтересованности (Oster, Hegley & Nagel, 1992). Даже неопытные наблюдатели легко распознают эти выражения. Это, разумеется, не означает, что младенцы испытывают те же эмоции, а всего лишь показывает, что выражения их лиц соответствуют прототипам выражений взрослых (Camras, 1994). Однако что касается негативных эмоций, то, как показывают данные исследований, у младенцев нет отдельных экспрессий, соответствующих страху, гневу, отвращению и печали у взрослых (Camras, Sullivan & Michel, 1993; Oster et al., 1992).

Итак, данные о младенцах полностью не подтверждают гипотезу о биологическом происхождении лицевых экспрессий. Более того, указывалось, что излишнее рвение в поисках у младенцев тех же экспрессий, что и у взрослых может повести исследователей по ошибочному пути. Ошибки могут быть следующими.

1. Исследователи могут прийти к неверному заключению о том, какие эмоции младенец испытывает на самом деле (даже если у младенца и у взрослого одно и то же выражение лица, неизвестно, испытывают они одинаковые эмоции или нет).
2. Наблюдатели могут не заметить у младенцев выражения эмоций, отличающиеся от экспрессий взрослого человека (Barrett, 1993; Oster et al., 1992).

Однако все исследователи, по-видимому, единодушны в том, что лицо младенца передает информацию о его внутреннем состоянии, что потребуются дальнейшие эксперименты, которые позволят точно выяснить, что именно выражается на лице младенца и какие закономерности обнаруживаются в последовательной смене лицевых экспрессий, и что при этом социализация по-прежнему играет решающую роль.

Изучение выражения боли у младенцев и взрослых также предоставляет информацию о биологической базе выражения эмоций; эта тема представляется менее спорной, чем выражение базовых эмоций. Нет нужды доказывать, что возможность воспользоваться адаптивным преимуществом и получить помощь взрослого приводит к формированию у ребенка врожденной программы выражения боли (Prkachin & Craig, 1995). У младенцев, даже новорожденных, выражение боли похоже на соответствующее выражение лица у взрослого. Вот пять экспрессий, проявляющихся чаще всего.

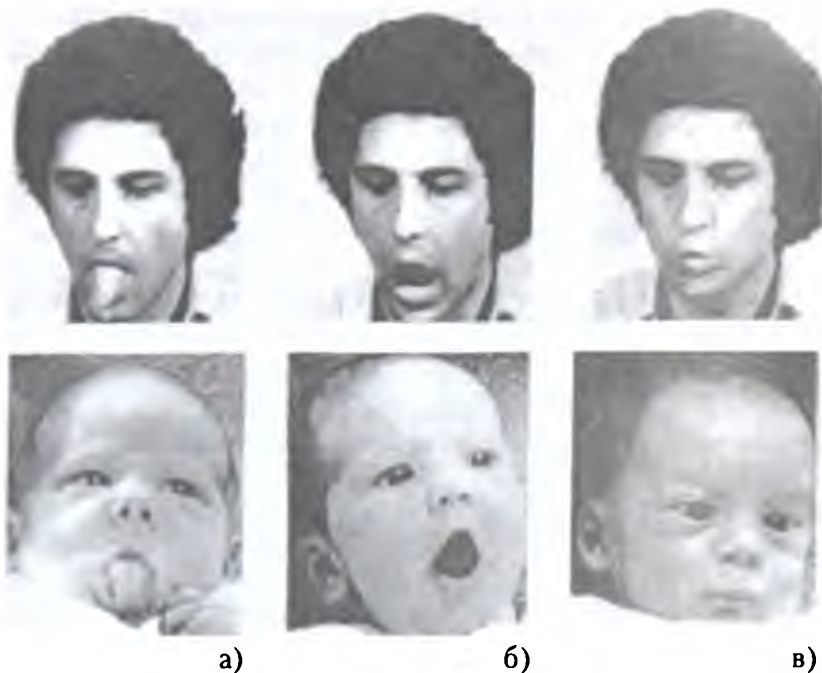


Рис. 2.5

Примеры стоп-кадров с видеозаписи двух- и трехнедельных младенцев, подражающих: а) тому, как экспериментатор-взрослый показывает язык, б) как он открывает рот и в) как он вытягивает губы

1. Нахмуренный лоб.
2. Плотно зажмуренные глаза.
3. Выраженные вертикальные морщины по обеим сторонам носа (носогубные складки).
4. Открытые губы.
5. Напряженный язык, загнутый в форме чашечки (Gripau & Craig, 1990).

Взрослые, как правило, понимают эти признаки боли, хотя, по некоторым данным, наблюдатели склонны недооценивать выражение боли как у младенцев, так и у взрослых (Prkachin & Craig, 1995).

Исследование подражания выявляет, что в формировании выражений лица участвуют и биологические, и социальные факторы. Вероятно, проявляющаяся в раннем детстве способность подражать выражениям лица окружающих передается генетически и в конечном итоге может повлиять на то, как ре-

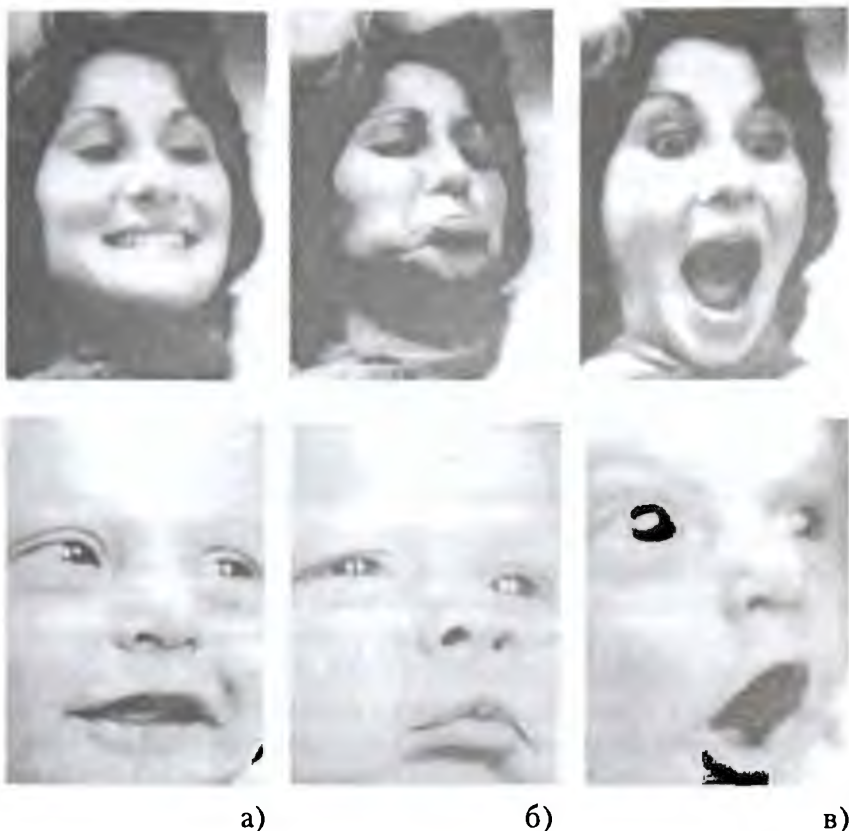


Рис. 2.6

Примеры фотографий, на которых показаны выражения радости, грусти и удивления у моделей и такие же выражения лица у младенца

бенок будет впоследствии выражать различные эмоции. МельцOFF и Мур (Meltzoff & Moore, 19776, 1983a, 1983b) продемонстрировали, что младенцы 12 и 21 дня от роду подражали следующим действиям взрослых: они высовывали язык, открывали рот, вытягивали губы и двигали пальцем (см. рис. 2.5). Потом ученые повторили этот же эксперимент и показали, что новорожденные в возрасте от 0,7 до 71 часа высовывали язык и открывали рот в ответ на соответствующие действия взрослого. Очевидно, что эти данные не позволяют объяснить невербальное поведение врожденными механизмами выражения эмоций, схожими с аналогичными процессами, наблюдаемыми у животных, и простым подражанием поведению ухаживающего за младенцем взрослого. Напротив, эти эксперименты подтверждают, что младенцы обладают врожденной способностью применять

«межмодальную эквивалентность», то есть ребенок может использовать «эквивалентность того, что он видит, и того, что он делает, и на этой основе строить соответствующее поведение». Итак, можно сделать вывод о тесной связи восприятия и порождения поведения, которые с момента рождения контролируются общей репрезентативной системой.

Девятимесячные младенцы могут по памяти подражать поведению взрослого даже через 24 часа после того, как они его наблюдали (Meltzoff, 1985; Meltzoff, 1988a; Meltzoff & Gopnik, 1989), а четырнадцатимесячные дети в состоянии повторить последовательность действий и через неделю (Meltzoff, 1988b). Ранняя интеграция когнитивного, лингвистического и коммуникативного развития подтверждается и тем, что ребенок устанавливает визуальную связь между формой рта и звуком, понимая, например, что звук «а» раздается, когда рот широко открыт, а при произнесении звука «и» уголки губ оттягиваются в стороны (Kuhl & Meltzoff, 1982).

Данные этого исследования могут быть дополнены результатами других экспериментов (Field, Woodson, Greenberg & Cohen, 1982), изучавших то, как в возрасте двух дней дети подражают определенным выражениям лица (см. рис. 2.6). В этих работах подтверждается точка зрения, которой придерживаются МельцOFF и Мур. Ученые показывают, что ребенок, попадая в социальную среду, уже обладает способностью распознавать выражения радости, грусти и удивления, и подражать им.

Близнецы

Случается, что однояйцевых близнецов разлучают при рождении и воспитывают в совершенно разных условиях. Поскольку о генетическом сходстве таких людей достоверно известно, можно сопоставить и сравнить способности и поведение разлученных близнецов. Таким образом можно оценить соотношение ролей среды и воспитания в развитии ребенка.

Пломин (Plomin, 1989) делает обширный обзор исследований как близнецов (и однояйцевых, и разнояйцевых), так и приемных детей. Результаты этих исследований подтверждают существенную (более 50% для однояйцевых близнецов) роль генетики в развитии человека. Наследственность оказывает большое влияние на удовлетворенность работой, именно она определяет религиозные интересы, установки и ценности, от нее зависят коэффициент умственного развития и профес-



Рис. 2.7

Джерри Леви и Марк Ньюман воспитывались и росли порознь; при этом оба стали членами добровольной пожарной дружины. Существует фотография, на которой оба брата держат банки с пивом, опустив мизинец (N. Segal (1999), *Entwined Lives*, New York: Dutton, p. 144)

сиональные интересы, экстравертированность, эмоциональность и общительность, она ответственна за неспособность к чтению, отставание в психическом развитии, алкоголизм, делинквентность и преступное поведение. Как показали обширные исследования однойцовых близнецов, проведенные в Университете штата Миннесота, генетика во многом обуславливает поведение, но в то же время ее влияние может варьировать в зависимости от конкретного типа поведения. Так, например, общий уровень интеллекта определяется генетикой на 50–70%, в то время как для личностных черт этот показатель составляет приблизительно 50%, для профессиональных интересов — около 40%, а для социальных установок — примерно 34% (Segal, 1999). Генетические факторы действительно могут оказывать на поведение сильное влияние, однако в сложном поведении, по крайней мере для половины случаев, ведущими оказываются негенетические факторы (семья и социальное окружение). Хотя гены и могут объяснять половину дисперсий, ассоциирующихся с определенным поведением, следует обратить внимание на то, что это влияние почти никогда не определяется каким-то отдельным геном и не предопределяет поведение человека сколько-нибудь жестко. Если у нас и есть генетическая предрасположенность к определенному поведению, это еще не озна-

чает, что на него невозможно повлиять или что оно вообще когда-либо проявится.

Несмотря на то что мы располагаем интересными данными о разных видах поведения человека, пока не проводилось систематических исследований невербального поведения. Когда ученые провели анализ однояйцевых близнецов, воспитывавшихся порознь (Farber, 1981), то статистика показала, что у близнецов были поразительно схожи тембр и высота голоса и в целом они проявляли одинаковую склонность к разговорам. Другие манеры — поза, смех, походка, посадка головы, привычка щелкать пальцами, — также оказывались «очень похожи». Более того, «вероятно, самым интересным фактом стало то, что на протяжении многих лет у многих близнецов оказывался одинаковый “язык тела”, то есть они бессознательно двигались и жестикулировали одинаково, даже если никогда не общались друг с другом» (Farber, 1981, p. 90).

Сходные данные приводят и ученые из Центра по изучению близнецов и приемных детей в Университете штата Миннесота (Bouchard, 1984, 1987; Segal, 1999). Например, Сигал пишет:

Когда мне приходилось просматривать сначала часовые видеозаписи поведения близнецов по отдельности, а затем получасовые съемки их вместе, мне очень нравилось тщательно подмечать их жестикуляцию, положение головы, притоптывание и общий уровень энергии. То, что у идентичных близнецов, росших порознь, встречаются одинаковые жесты и выражения, позволяет сделать вывод о роли генетических факторов в их развитии. Джерри Леви и Марк Ньюман, однояйцевые близнецы, — оба — пожарники-добровольцы, — еще задолго до встречи привыкли держать банку «Будвайзера», опустив мизинец (см. рис. 2.7). А другие пары близнецов разделяют привычку раскачиваться при ходьбе, носить много колец, чтобы подчеркнуть длинные изящные пальцы, и раскатисто и громко хохотать (с. 143–144).

Человекообразные приматы

Люди, как и обезьяны, составляют часть отряда приматов. Если мы понаблюдаем за нашими родственниками — приматами, и обнаружим, что в похожих ситуациях они ведут себя так же, как и люди, то мы вполне уверенно можем утверждать, что такое поведение имеет филогенетические корни.

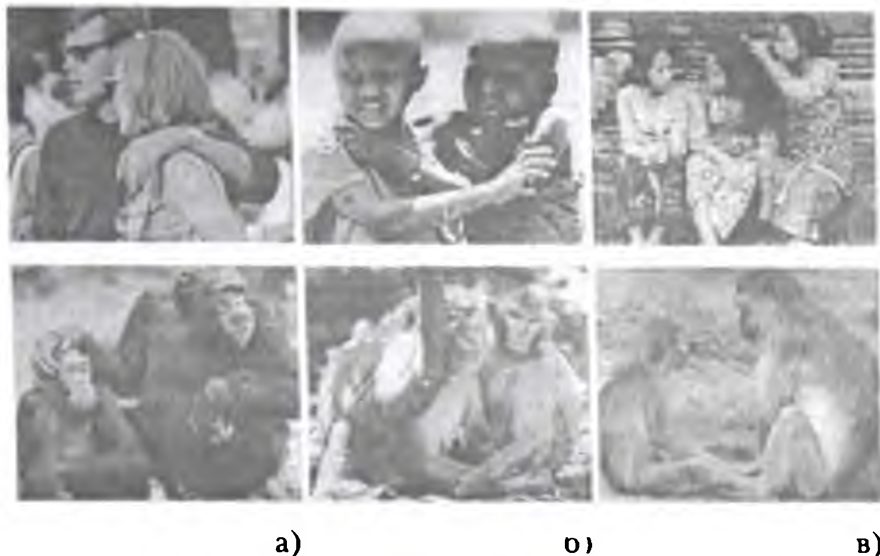


Рис. 2.8

а) Влюбленная пара вида *homo sapiens*. Самка шимпанзе приблизительно четырех лет с более старым самцом. б) Дети из племени Соньо, в страхе ухватившиеся друг за друга. Обезьяна-резус с детенышем. в) Социальное ухаживание у жительниц острова Бали. Ухаживание у обезьян-вервет

Данные об одинаковом экспрессивном поведении у разных видов животных подтверждают теорию эволюции Чарльза Дарвина. Как писал Дарвин, в процессе эволюции все чаще для выражения эмоций и коммуникации начинает использоваться лицо, голос и тело. Дарвин (Darwin, 1872/1965) писал:

Некоторые выражения эмоций у человека, — например то, что от ужаса у нас дыбом встают волосы или в гневе оскалываются зубы, — невозможно понять и объяснить, если не верить, что когда-то человек жил в условиях низшего животного существования. Общность некоторых выражений у различных, хотя и родственных видов животных, — например, движения одних и тех же лицевых мускулов во время смеха у людей и различных обезьян, — становится более понятной, если предположить, что эти виды произошли от одного предка (с. 12).

У позвоночных функциональность богатого репертуара экспрессивного поведения и сигналов прямо связана со сложной социальной организацией видов. Стоит только сравнить различное число лицевых мускулов у ящерицы и обезьяны, и сразу



Рис. 2.9

Выражение напряженного рта у взрослой самки макаки-резус. Уши прижаты, брови подняты, взгляд фиксирован и направлен в упор, челюсти тесно сжаты, губы стиснуты. Зубы не оскалены, хотя это животное сильно предрасположено к нападению. У рассерженных людей появляется похожее выражение



Рис. 2.10

Взрослая самка макаки-резус (*Macaca mulatta*) выражает угрозу. Обратите внимание, что зубы не оскалены. Уши прижаты, брови подняты, взгляд фиксирован и направлен в упор, ноздри раздуты, а верхняя губа закружена над зубами

станет ясно, почему Дарвин считал, что выражения лица — это основной аргумент в пользу эволюции.

Прежде чем искать сходство в поведении человека и обезьян, следует признать, что между ними есть некоторые существенные отличия. Люди редко меняют цвет тела, однако у нас много жестов, сопровождающих наш вербальный язык, которых, разумеется, нет у обезьян. Также, по-видимому, репертуар выражений лица у нас шире. Спектр наших реакций не так жестко ограничен непосредственными и прямыми стимулами. Хотя другие животные в состоянии совершать сложные поступки, они не поднимаются до уровня экспрессивности человека, их поведение более упрощенно, оно в гораздо меньшей степени подвержено контролю, к тому же животные не способны изменять собственное поведение.

Сходство в поведении часто связано с общими биологическими и социальными задачами, которые приходится разрешать людям и человекообразным приматам, — спаривание, ухаживание, стремление избежать боли, выражение эмоциональных состояний, воспитание детей, сотрудничество в группе, формирование лидерских иерархий, защита, установление контакта и поддержание взаимоотношений. Из рис. 2.8 видно, насколько ухаживание и телесный контакт схожи у людей и животных. Мы не будем рассматривать все виды поведения, у которых можно проследить эволюционные корни (Altmann, 1968; Thorpe, 1972;

ГНЕВ



СТРАХ

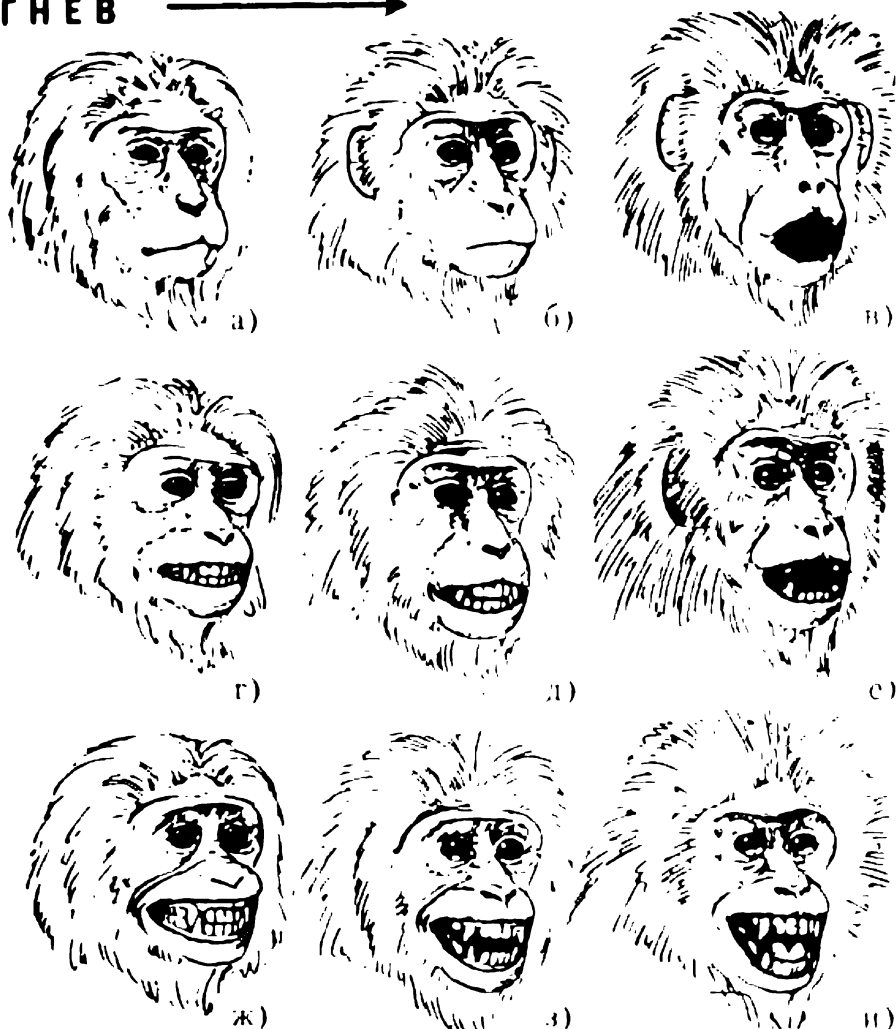


Рис. 2.11

Выражения лица у макак в зависимости от интенсивности эмоций. Обратите внимание, что по оси гнева (верхний ряд, слева направо), по мере того, как обезьяна все больше злится, ее взгляд становится более напряженным, уши оттопыриваются, шерсть на голове и шее ошетинивается, губы стискиваются и поджимаются, а рот открывается. По оси страха (левая колонка, сверху вниз) по мере того, как усиливается страх животного, уши прижимаются и становятся не видны, при этом обезьяна раздвигает губы горизонтально и вертикально, обнажая зубы. Справа налево и сверху вниз изображены следующие эмоции: а) нейтральное лицо; б) «спокойный взгляд в упор» — легкая уверенная угроза; в) «взгляд в упор и округленный рот»: сильная уверенная угроза; г) легкая «grimаса страха»; е) без названия — смесь умеренного страха и гнева; ж) «взгляд в упор с открытым ртом» — не вполне уверенная сильная угроза; з) выраженная «grimаса страха» — сильный страх; и) умеренный «взгляд в упор с оскаленными зубами» — смесь сильного страха с гневом; к) «взгляд с оскаленными зубами» — смесь сильного страха и сильного гнева

van Hooff, 1973), а опишем только два типа поведения: 1) выражения лица и 2) взгляды во время приветствия.

Ученые, сравнивая выражения лица у приматов и людей, приходят к выводу, что «выражение напряженного рта» у приматов (рис. 2.9) родственно проявлению гнева на лице человека. Когда обстоятельства провоцируют сочетание гнева и страха, то у обезьян появляется на лице выражение угрозы (рис. 2.10 и 2.11). Похожее выражение проявляется и у людей, оно больше всего напоминает сочетание выражений гнева (рот открыт) и страха (в глазах) (Redican, 1982).

В табл. 2.1 приводится письменное и визуальное описание вероятного развития выражений гнева на лице у приматов в процессе эволюции. Таблица наглядно показывает, как приостанавливалось развитие одних выражений лица и продолжалось развитие других. Шевалье-Скольникофф приводит схожие филогенетические ряды для выражения счастья (улыбка и смех) и печали (в сочетании с плачем или без него) (Chevalier-Skolnikoff, 1973; van Hooff, 1972).

У приматов, как и у людей, также встречается как различная степень интенсивности выражений, так и смешанные выражения (рис. 2.11).

Обширные исследования разных видов макак также показывают, что определенные выражения лица служат для тех или иных социальных функций (Preuschoft, 1995). Итак, даже у родственных видов обезьян одно и то же выражение лица может использоваться с разной частотой и имеет различный смысл. Например, «в значении молчаливого оскала наблюдаются существенные видовые различия», как и в значении гримасы страха (Preuschoft, 1995, с. 201), показанной на рис. 2.12. У видов с жесткой статусной иерархией такая гримаса, как правило, обозначает подчинение и умиротворенность. Тем не менее, когда у животных различия в статусе выражены слабо, то это выражение сливается с другими (например, «игривая гримаса» (рис. 2.13) и более яркая «гримаса с открытым ртом и оскаленными зубами») и обозначает социальную интеракцию с выражением дружбы и взаимности во время приветствия, ухаживания, объятий, а иногда таким образом выражается поддержка партнера более низкого ранга. Исследователи приматов давно обратили внимание на то, что это выражение похоже на человеческую улыбку (van Hooff, 1972). Итак, когда у животных отношения власти и подчинения слабеют, и у участников интерак-

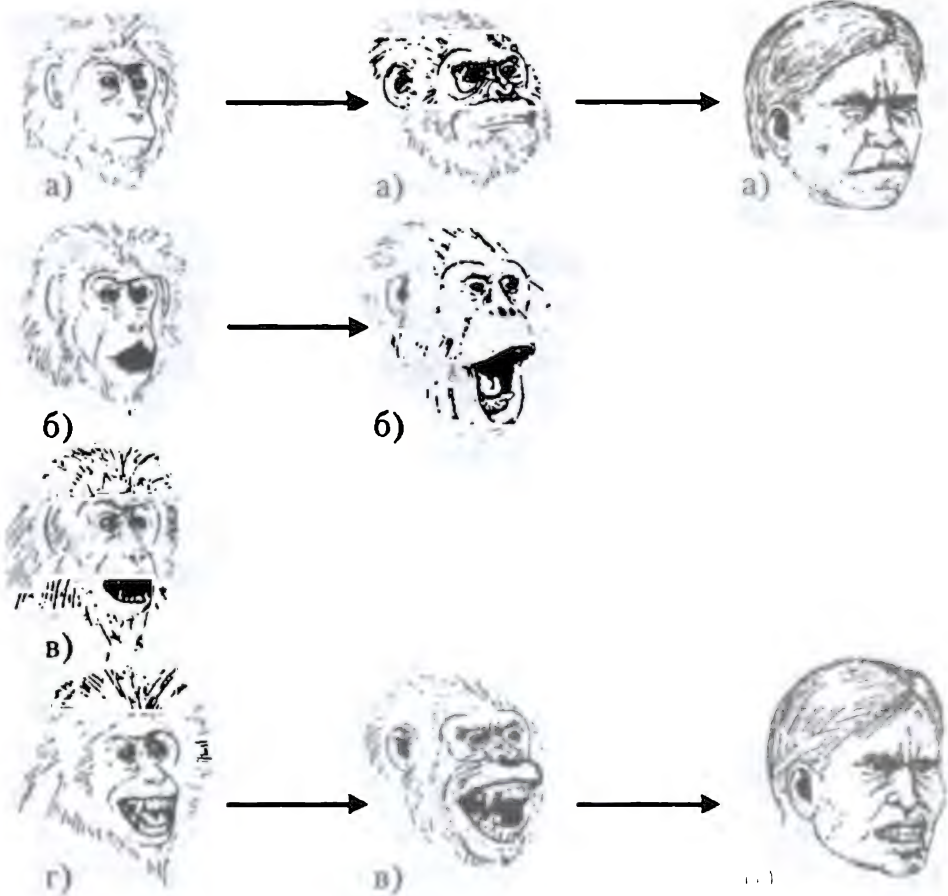
Таблица 2.1

Межвидовой анализ и вероятная эволюция выражения гнева

Макаки

Шимпанзе

Люди



а) Закрытый рот, «сердитое лицо типа I» у людей, имеет эквивалент и у макак и у шимпанзе. У всех видов рот закрыт, взгляд прямой, брови или опущены и сведены, или подняты и затем опущены, как у макак. б) Такое проявление гнева у людей не встречается. У макак и шимпанзе рот частично открыт, а губы закрывают зубы. У макак рот округлен. Взгляд становится прямым и сопровождается ревом или рывканьем. в) Такое проявление гнева встречается только у макак. Макака смотрит в упор, ее челюсти слегка или умеренно приоткрыты, она издает рев или рывканье. Макаки поднимают и опускают брови, при этом губы иногда не закрывают нижние зубы. г) Эквивалент «открытого рта», «сердитое лицо типа II» у людей, встречается у всех перечисленных обезьян. Взгляд в упор, нижние веки напряжены, глаза часто прищурены, брови опущены и сведены, челюсти приоткрыты в форме прямоугольника, а зубы полностью обнажены, — то же самое выражение наблюдается у сильно рассерженных людей. При этом человек часто выкрикивает гневные слова, а животные других видов визжат или пронзительно кричат.

ной палатой, в общем интереса, то в привычке выразился мимический жест, свидетельствующий об эмоциональной мотивации страха (Rosenbluth, 1965, p. 209). Данные и то, что одно и то же выражение лица у разных видов имеет разные функции, позволяют предположить, что универсальной выразительной лица у животных не существует. Но следует не забывать следующий и важный момент: универсальные выразения о том, что происходит ту или иную выразительную лица животных.

Многие из выразительных лица животных на основании психофизиологических изменений. — например, дыхание в животном и у человека, выражают самонаблюдение и движение, выразительные (дыхательные и др.). Так, например, Шенкель-Самуилсон (Shenkels-Samuelson) утверждает:

Вражеские улыбки в большинстве случаев являются признаками испуга (открытый рот и лопатки, рывки), испуганное дыхание вперед (мускулатура лица напряжена и лопатки и дыхание), при этом лицо поднимается (всплеск дыхания) и второй признак дыхания — отворота от лица, это указывает на вражеский характер.

Итак, поведение животных в отношении первого признака испуга (открытый рот и лопатки, рывки) может в животном мире ассоциироваться с эмоциональным страхом или гневом. Следовательно, выразительные лица животного являются даже тогда, когда ничего не происходит на фоне не происходит — например, когда животное робит, испугано и т.д. для социализации. Выражение лица в животном мире ассоциируется с эмоциональным состоянием и движением вместе с ним.

До сих пор мы изучали только (или близкие к ним) сородичей — животных. Хотя эти исследования представляют явную ценность, они не позволяют нам утверждать, что выражения лица четко ассоциируются с эмоциями у других видов в животном мире. В частности, у собак и кошек рывки лица и движения рта, а также мимика и движения лица являются универсальными признаками эмоций. Например, выражения лица, обозначающие присутствие, удаление, движение и т.д. у собак, кошек и других животных и т.д. (Miller, 1973).

Рывки лица также и в других видах животных на мимическом языке, у которых могут быть некоторые эмоциональные



Рис. 2.12

Гримаса взрослой самки макаки-резус. В этом случае и при других выражениях сложных эмоций обезьяна оскаливает зубы



Рис. 2.12

Игриво настроенный шимпанзе (*Pan troglodytes*) демонстрирует выражение эмоции, аналогичное смеху и приятной улыбке у людей

компоненты и эволюционные источники. Например, паттерны приветствия у людей могут быть обусловлены многими факторами: местом, временем, взаимоотношениями между приветствующими друг друга людьми и т. д. Несмотря на то что существует множество причин потенциальных вариаций, следует отметить некоторые постоянные паттерны. Питкэрн и Эйбл-Эйбесфельдт (Pitcairn & Eibl-Eibesfeldt, 1976) наблюдали за движением взгляда у взрослых людей, младенцев, детей, слепых людей и приматов во время ритуала приветствия. Ученые обнаружили несколько очень похожих черт. В каждом случае в предвкушении интеракции партнер смотрел на другого с некоторого расстояния. Во время приветствия, когда начиналась интеракция, один партнер приглядывался к другому на близком расстоянии, а затем отворачивался, прежде чем взглянуть снова. Как считают психологи, такое поведение — это «последовательность действий, которая, раз начавшись, должна быть пройдена до конца»; вполне вероятно, что такое поведение объясняется генетической программой.

Эйбл-Эйбесфельдт изучил «базовые стратегии интеракции» в нескольких культурах и сделал выводы о том, что все наше невербальное и вербальное поведение основано на правилах выражения доминирования (и страха перед ним) и стремления к аффилиации (и страха перед ней), независимо от того, при-

ветствуем ли мы другого, пытаемся защититься от агрессии, привлечь внимание или убедить партнера что-то нам дать. Однако ученый признает, что обучение в культуре и факторы окружающей среды приводят к тому, что в разных культурах эти стратегии оказываются совершенно непохожими. Основываясь на наблюдениях за детьми в различных культурах, исследователь делает следующий вывод: «Можно предположить, что есть система универсальных правил, которые структурируют все социальные интеракции, — как вербальные, так и невербальные. Эти правила могут корениться в некоторых общечеловеческих склонностях, которые направляют усвоение норм, а некоторые нормы могут даже кодироваться в стандартные паттерны, данные нам как филогенетические адаптации» (Eibl-Eibesfeldt, 1987). Наблюдения Эйбл-Эйбесфельдта дают возможность проанализировать наши поступки и взаимодействие с окружающими, а истоки этих поступков, вероятно, коренятся в нашем биологическом складе. Капелла (Carpella, 1991) также убедительно доказывает, что у некоторых *паттернов поведения людей* (реакциях обоих партнеров по взаимодействию) существует биологическая база.

Кросс-культурные исследования

Наблюдая, как люди в различной среде и с разным культурным «багажом» одинаково кодируют и декодируют определенные виды невербального поведения, мы все больше убеждаемся в том, что за подобные явления отвечают наследственные видовые факторы. Хотя межкультурное сходство может объясняться общечеловеческим культурным наследием, все же нельзя утверждать, что генетика здесь вовсе ни при чем. Все это может означать, что случаи межкультурного сходства объясняются тем, что у всех людей есть что-то общее, и генетическое объяснение подобных фактов представляется вполне возможным.

Поскольку люди во всем мире обладают общими биологическими и социальными функциями, неудивительно, что в разных культурах обнаруживаются общие черты. Как полагает Эйбл-Эйбесфельдт, некоторые виды поведения в разных культурах похожи, — например, смущение, флирт, замешательство, рукопожатие, поклон в знак подчинения и т. д. Как указывает Шифенхофель (Schiefenhovel, 1997), его собственные изыскания и данные Эйбл-Эйбесфельдта «полностью подтверждают универсальность выражений лица, проксемики и, в меньшей



Рис. 2.14

Вскидывание бровей во время дружелюбных приветствий.
Фотографии Эйбл-Эйбесфельдта

степени, жестикуляции» (р. 65). Хотя не все ученые, возможно, согласятся с таким категоричным утверждением, Шифенхофель ссылается на обширные исследования этологов всего мира, которые доказывают гипотезу об общечеловеческом наследии в поведении. Не следует, однако, забывать и о роли культуры, которая, конечно, во многом определяет различия в невербальном поведении. В культурах варьируют обстоятельства, вызывающие то или иное поведение, культурные нормы и правила выражения эмоций. Остановимся на двух типах невербального поведения, документально зафиксированных в различных культурах и позволяющих нам говорить об их вероятном универсальном филогенетическом происхождении: 1) поднятие бровей и 2) выражение эмоций на лице.

Эйбл-Эйбесфельдт (1972) описал движение, которое он назвал «вскидывание бровей». Он понаблюдал за тем, как быстро



Рис. 2.15

Гипотеза эволюции движения бровей по Эйбл-Эйбесфельдту

вскидывают брови европейцы, жители Бали, папуасы, самоа, индейцы из Южной Америки, бушмены и другие народы. Брови остаются поднятыми приблизительно одну шестую секунды, а затем опускаются (рис. 2.14). Несмотря на то что люди часто поднимают брови при приветствии, поднятие бровей наблюдается и тогда, когда люди одобряют что-то или с чем-то соглашаются, ищут подтверждения своим словам, флиртуют, благодарят, а также когда они начинают говорить или подчеркивают какое-либо утверждение. Представляется, что общее значение этого жеста — это «да» в отношении социального контакта: просьба о таком контакте или его одобрение. Иногда этот жест сопровождают улыбка и кивок. Однако японцы, по некоторым сведениям, считают такое движение неподобающим. Есть и другие примеры того, что поднятые брови, по-видимому, обозначают неодобрение, негодование или предостережение. Эти «нет»-сигналы часто сопровождаются взглядом или вскинутой

головой, при этом опущенные зрачки сигнализируют о прекращении контакта. Поскольку Эйбл-Эйбесфельдт наблюдал, как поднимаются брови и у некоторых видов обезьян Старого Света, он попытался вывести заключение о том, как могло проходить эволюционное развитие такого жеста. Он сделал вывод, что поднятые брови, — неважно, выражают они «да» или «нет», — служат одной цели: привлечь чье-то внимание или дать кому-то знать (наверняка), что на него смотрят. Например, выражая удивление, мы поднимаем брови и привлекаем внимание к объекту нашего удивления, а ведь удивление может быть и приятным, и неприятным. Цепочка эволюционного развития, разработанная Эйбл-Эйбесфельдтом, представлена на рис. 2.15.

В работе Экмана и его коллег приводятся наиболее убедительные доказательства, свидетельствующие об универсальности выражений лица (Fridlund, Ekman & Oster, 1987). Испытуемым — представителям пяти письменных культур — показали 30 фотографий людей, выражавших радость, страх, удивление, печаль и отвращение или презрение. Лица отбирались на основании соответствия определенным критериям состояния лицевой мускулатуры, ассоциирующегося с такими выражениями. В целом респонденты, как правило, одинаково отвечали на вопрос о том, какие выражения лиц каким эмоциям соответствуют. Результаты других исследований также подтверждают точность декодировки выражения эмоций на лице. Психологи в конечном итоге протестировали и жителей Малайзии, стран бывшего Советского Союза и более дюжины других государств (Boucher & Carlson, 1980; Ekman, 1972; Izard, 1971; Nijt & Valsiner, 1977; Shimoda, Argyle & Ricci Bitti, 1978).

Поскольку все испытуемые входили в контакт со средствами массовой информации и общались с путешественниками, можно было бы возразить, что они усвоили выражения лиц в других культурах из этих источников. Тем не менее исследование Экмана и Фризена (Ekman & Friesen, 1971) среди папуасов Новой Гвинеи и эксперименты Хайдера (Heider, 1974), проведенные в западном Иране, показывают, что изолированные от мира, безграмотные люди, не знакомые со средствами массовой информации, декодировали позы и выражения лица точно так же, как и представители восточной и западной культуры. В работе Экмана испытуемым из Новой Гвинеи рассказывали истории и потом просили выбрать одно из трех лиц на фотографиях, которое бы соответствовало эмоции, описанной в рассказе.

Труднее всего для испытуемых было провести различие между страхом и удивлением. Возможно, как говорит Экман, страшные события в этой культуре вызывают еще и удивление. Интересно, что когда Экман получил фотографии жителей Новой Гвинеи, на которых те выражали различные эмоции, и попросил американцев оценить их, американцы точно декодировали все выражения, кроме страха. Страх часто принимали за удивление — и наоборот.

Психологи исследовали и физиологические реакции, обусловленные выражением лица. Экман, Левенсон и Фризен (Ekman, Levenson & Friesen, 1983) выяснили, что у испытуемых из США учащалось сердцебиение и возрастала электропроводимость кожи, когда они выражали какие-то негативные чувства (страх, отвращение, гнев). Левенсон, Экман, Хайдер и Фризен (Levenson, Ekman, Heider & Friesen, 1992) обнаружили у представителей народа Минанкабо на Суматре те же физиологические реакции.

Программа исследований Экмана, вероятно, охватывает спектр проблем наиболее полно; но и другие исследования, проводившиеся в других культурах, подтверждают его результаты. По-видимому, существует универсальная связь между определенными мышечными паттернами и отдельными эмоциями.

Обратите внимание, что это всего лишь конкретный элемент универсальности, он не предполагает, что все аспекты выражений лица универсальны, как пишут Экман и Фризен (Ekman & Friesen, 1969):

...Представляется, что хотя движения лицевых мышц при выражении определенного аффекта в разных культурах одни и те же, стимулы, связанные с ними эффекты, правила выражения и поведенческие последствия в разных культурах варьируются широчайшим образом.

Мацумото (Matsumoto, 1991) полагает, что спрогнозировать правила выражения в любой данной культуре помогают два важных параметра культуры.

1. Дистанция власти, то есть выражение в каждой культуре различий в иерархии, статусе или власти.

2. Индивидуализм-коллективизм, то есть степень, в которой культура поощряет потребности человека, его желания и ценности по сравнению с желаниями и ценностями группы и коллектива.

Мацумото выдвигает гипотезу о том, что представители культур с большой дистанцией власти выражают публично больше эмоций, которые подтверждают различия в статусе. В соответствии с этой теорией в индивидуалистических культурах налицо больше отличий между представителями «группы своих» и «группы чужих», чем в коллективистских культурах.

Несмотря на то что есть данные об универсальности выражения некоторых эмоций (Ekman, 1994), важно отметить, что, как показывает табл. 2.2 (также см. Russell, 1994), универсальным является только выражение радости. Самая характерная черта выражения радости — улыбка, она, по всей вероятности, почти универсальна. Но даже в этом случае следует отметить, что в таких оценочных исследованиях, как работа Экмана, испытуемых просили определить, исходя из контекста, какая «точно» эмоция выражена на лице. Социальный и эмоциональный контекст улыбки и точное сочетание сокращений лицевых мышц может иметь много новых и даже противоречивых значений, как мы увидим в главе 9. Когда мы говорим об универсальности выражения радости, то не имеем в виду, что все улыбки можно интерпретировать как счастливые, а лишь хотим сказать, что прототипическое выражение радости, в том числе движения определенных лицевых мускулов, во всем мире имеет один и тот же смысл.

Таблица 2.2

**Правильное распознавание эмоций
в пяти письменных культурах**

	Япония	Бразилия	Чили	Аргентина	США
Радость	87%	97%	90%	94%	97%
Страх	71%	77%	78%	68%	88%
Удивление	87%	82%	88%	93%	91%
Гнев	63%	82%	76%	72%	69%
Отвращение и презрение	82%	86%	85%	79%	82%
Печаль	74%	82%	90%	85%	73%
Всего испытуемых	29	40	119	168	99

Из табл. 2.2. видно, что прочие эмоции, указанные в таблице, представители разных культур приписывали разным выражениям лица, и в экспериментах в разных культурах испытуе-

мые гораздо реже приходили к единому мнению относительно этих аффектов, а трактовка выражения радости была почти однозначной. Вероятно, биологические детерминанты выражения других эмоций слабее, или на них больше влияют факторы культуры. Рассел (Russell, 1994) указывает, что говоря об универсальном узнавании эмоций, нельзя недооценивать культурные различия, влияющие на их выражение.

На основании данных кросс-культурных исследований можно сделать выводы о том, что у выражения эмоций есть неврологическая база. Так же, как птицы поют без всякой предварительной учебы, у человека есть «встроенная» база выражения эмоций, которую могут изменить местные нормы, ценности и обычаи (см. главу 9). Это представление соответствует выводам исследований, описанных в главе 3. Эти работы показывают, что несмотря на то, что люди в целом довольно точно определяют невербальные сигналы, поступающие от окружающих, *наиболее* точно они интерпретируют сигналы, посылаемые представителями своей культуры.

Как мы увидим в следующих главах, есть доказательства того, что в разных культурах конкретные жесты и выражения лица используются с неодинаковой частотой, и к тому же этим жестам и выражениям приписывается различный смысл. Поэтому дебаты об универсальности или культурной специфике, как и дебаты о роли среды и воспитания, не обязательно должны разрешаться в пользу какой-то одной точки зрения. Например, в каких-то двух культурах нормальным будет считаться разное *количество* прикосновений, однако в обеих культурах разным типам прикосновений — сексуальным, дружественным, покровительственным, агрессивным и т. д. — будет приписываться *один и тот же смысл*. Итак, мы видим, что в использовании тех или иных жестов и выражений есть культурная специфика, но смысл их универсален. Или, наоборот, различные культуры могут использовать один и тот же жест с одной и той же частотой, но выражать при этом различные послания. В этом случае мы видим, что жесты используются универсальные, однако им придается свой для каждой культуры смысл.

Мы закончили эту главу тем, что ввели идею межкультурных различий в выражении эмоций и их распознавании. В следующей главе мы расширим концепцию различий в выражении эмоций и исследуем способность людей посылать и воспринимать невербальные сигналы.

Резюме

В этой главе мы описали, как психологи, пользуясь пятью различными стратегиями, собирают данные о поведении, которое передается генетически или усваивается в процессе научения. Если бы мы располагали исчерпывающими данными в каждой области относительно определенного типа поведения, можно было бы сделать аргументированные выводы. В нашем же распоряжении имеются лишь соблазнительные отрывочные наблюдения, провоцирующие нас на тот или иной вывод. На сегодняшний день мы располагаем убедительными данными о том, что выражение эмоций на лице отчасти обусловлено наследственностью. Эмоциональные выражения лица встречаются у плохо видящих и плохо слышащих детей, у младенцев, у приматов и в письменных и дописьменных культурах во всем мире. В любом невербальном поведении есть генетическая составляющая, передающаяся из поколения в поколение. Для изучения невербального поведения большое значение имеет врожденная способность людей воспринимать разные виды поведения и подражать им. Хотя у нас есть мало детальных и систематических данных, наиболее интересными представляются данные о том, что целый ряд поступков человека может быть обусловлен наследственностью.

Мы считаем, что происхождение многих жестов и движений нельзя в полной мере объяснить ни воздействием природы, ни воспитанием. Как показывают многочисленные примеры, мы наследуем неврологическую программу, которая дает нам возможность выполнять определенное действие или последовательность действий; а вот определенный жест или выражение лица часто обусловлены генетически. Окружающая среда и обучение в культуре, вероятно, объясняет то, в каких случаях и как часто мы делаем тот или иной жест, и какие на этот счет существуют правила в нашей культуре.

Вопросы для обсуждения

1. Что, по-вашему, означает утверждение, что невербальное поведение универсально? Приведите примеры за и против. А какие есть исключения?
2. Дарвин считал, что у людей и низших животных есть много общего в выражении эмоций. Обсудите коммуникацию в мире животных. Как вы считаете, посылают ли животные с помощью невербального поведения те же сообщения, что и мы?

3. Почему, по вашему мнению, дети подражают движениям лица у взрослых? Как вы считаете, знают ли они, что означают различные выражения лица? Почему у детей такие выразительные лица и голоса?
4. Во многих культурах наблюдается «вскидывание бровей». Подумайте о том, как вы сами используете этот жест. Используете ли вы его, когда вы его используете, и какой смысл в него вкладываете? (Чтобы ответить на этот вопрос, вам, вероятно, придется понаблюдать за своим поведением).

Библиография

- Brown, D. (1991). *Human universals*. Philadelphia: Temple University Press.
- Darwin, C. (1965). *The expression of the emotions in man and animals*. Chicago: University of Chicago Press. (Original work published 1872)
- Eibl-Eibesfeldt, I. (1975). *Ethology: The biology of behavior* (2nd ed.). New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Farber, S. L. (1981). *Identical twins reared apart: A reanalysis*. New York: Basic.
- Hahn, M. E., & Simmel, E. C. (Eds.). (1976). *Communicative behavior and evolution*. New York: Academic Press.
- Heider, K. (1974). *Affect display rules in the Dani*. Paper presented at the annual meeting of the American Anthropological Association, New Orleans.
- Hinde, R. A. (Ed.). (1972). *Non-verbal communication*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hinde, R. A. (1974). *Biological bases of human social behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Izard, C. E. (1971). *The face of emotion*. New York: Appleton-Century-Crofts.
- Izard, C. E. (1977). *Human emotions*. New York: Plenum.
- Lenneberg, E. (1969). *Biological foundations of language*. New York: Wiley.
- Philippot, P., Feldman, R. S., & Coats, E. J. (1999). *The social context of nonverbal behavior*. New York: Cambridge University Press.
- Preuschoft, S. (1995). «Laughter» and «smiling» in macaques: An evolutionary perspective. Utrecht, Netherlands: University of Utrecht.
- Segal, N. E. (1999). *Entwined lives: Twins and what they tell us about human behavior*. New York: Dutton.
- Segerstrale, U., & Molnar, P. (1997). *Nonverbal communication: Where nature meets culture*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Spitz, R., & Wolf, K. (1946). The smiling response: A contribution to the ontogenesis of social relations. *Genetic Psychology Monographs*, 34, 57–125.
- Thorpe, W. H. (1972). The comparison of vocal communication in animals and man. In R. Hinde (Ed.), *Non-verbal communication*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Viken, R. J., Rose, R. J., Kaprio, J., & Koskenvuo, M. (1994). A developmental genetic analysis of adult personality: Extraversion and neuroticism from 18 to 59 years of age. *Journal of Personality and Social Psychology*, 66, 722–730.
- von Cranach, M., & Vine, I. (Eds.). (1978). *Social communication and movement*. New York: Academic Press.
- Wolff, P. H. (1963). Observations of the early development of smiling. In B. M. Foss (Ed.), *Determinants of infant behavior* (Vol. 2). London: Methuen.

Глава 3

Способность получать и передавать невербальные сигналы

Исследования невербальной коммуникации как навыка межличностного общения — огромный прогресс в изучении социального поведения человека.

Х. С. Фридман

Глядя вокруг, нельзя не заметить, что одни люди кажутся более «социально мудрыми», чем другие. Мы все знаем людей, которые могут «найти общий язык с кем угодно»; некоторых мы называем заботливыми, тактичными, проницательными или просто людьми, «у которых дар». И напротив, некоторые люди кажутся нам бесчувственными, «трудными» или, лучше сказать, «не от мира сего». Все эти качества включаются в концепцию *социальной компетентности (social competence)*. Дать четкое определение социальной компетентности непросто, но она интересует исследователей достаточно давно; *социальным интеллектом (social intelligence)* называют основную интеллектуальную способность, отличную от прочих когнитивных способностей (Riggio, 1992; Rosenthal, Hall, Di Matteo, Rogers & Archer, 1979; Sternberg, 1984). *Эмоциональный интеллект (emotional intelligence)* — еще одно понятие, обозначающее наши способности отправлять и принимать эмоциональные послания, включая способность регулировать наши собственные эмоции (Salovey & Mayer, 1989; Salovey & Sluyter, 1997).

Мы определенно знаем, что способность к невербальной коммуникации является частью социальной компетентности. Некоторые люди сравнительно более восприимчивы к невербальным сигналам и лучше знают, что эти сигналы означают; некоторые лучше других умеют невербально выражать свои чувства и отношение. Одни люди стараются, используя как вербальные, так и невербальные сигналы, преподнести себя в качестве крутых, бесстрашных, умных, искренних или компетентных, но им не удается выразить это достаточно убедительно — их действия кажутся вымученными и неестественными. А другим прекрас-

но удастся создать тот образ, который они хотят создать. Социальная компетентность, состоящая в подобных навыках, вероятно важна в повседневной жизни — на работе, в зале суда, в ночном клубе или в спальне, — а также помогает навести мосты между социальными классами или разными культурами. Однако приняв тезис о том, что способность к невербальной коммуникации очень важна в жизни и что некоторые люди в этом отношении достигают больших успехов, чем другие, мы имеем полное право спросить, как они добиваются таких успехов и можно ли развить эту способность в других людях.

В этой главе мы будем говорить о получении и отправлении невербальных сообщений, в особенности о невербальных *навыках, способностях и точности (nonverbal skill, ability and accuracy)* (эти слова мы используем более или менее взаимозаменяемо). Несмотря на то что о навыках невербальной коммуникации часто говорят, делая особый акцент на эмоциях, на самом деле нам приходится читать (расшифровывать) и отправлять (кодировать) множество других видов сигналов, например:

- сведения о межличностной ориентации (*interpersonal orientation*) — доминирование-подчинение, свой-чужой и пр.;
- установочные послания — «Я ей нравлюсь»;
- намерения или потребности — «Она хочет уйти», «Он собирается что-то сказать» или «Она просит внимания».

Для нормального существования важны и другие навыки. Для начала человеку необходимо уделять внимание невербальным сигналам как источнику правильной интерпретации. Иногда просто что-то замечать само по себе очень важно, если вы подмечаете чьи-то взгляды, привычки и склонности (Hall, Carter & Horgan, в печати). Способность судить о личности человека, основываясь на его поведении, — тоже навык межличностного общения (Colvin & Bundick, 2001). Сюда же относится и способность понять вербальное значение (и буквальное, и метафорическое, и тонкие намеки), способность интегрировать вербальные и невербальные сигналы для понимания значения в целом (сарказм и шутки, например, — это определенная комбинация вербальных и невербальных сигналов) и способность принять во внимание социальный контекст и роли — то, чего в конкретной социальной ситуации можно ожидать и чего нельзя, и как должны себя вести люди, играющие определенные роли, например, профессор и студент (Bernieri, 2001). Способность узнать

человека, которого вы видели раньше, и связать со зрительным образом имя — также навык, необходимый в повседневной жизни. Психофизиологи считают, что за функцию распознавания лица отвечает определенный участок мозга, так как травмы, — например, удары, — могут частично нарушить эту способность. Важную роль в формировании этого навыка играют и социальные факторы. Например, женские лица различать легче, чем мужские, а узнать в лицо человека другой расы гораздо труднее (Bruce, 1988; Hall, 1984).

Понятие невербального навыка может быть использовано для внесения нового смысла в другие устойчивые понятия. Эмпатия, взаимопонимание, интуиция и харизма, так же как и процессы социального сравнения и формирования впечатления, могут истолковываться с позиции точности отправления и получения невербальных сигналов (Friedman, 1979; Rosenthal, 1979). Курт Данцигер (Kurt Danziger, 1976) утверждал, что социальное взаимодействие невозможно без тонкого и молчаливого согласия относительно статусных ролей обоих партнеров. Обычно один человек посредством невербального поведения заявляет свои права на конкретную роль или позицию в отношениях, а другие должны либо следовать его линии, либо противопоставить ему другое ролевое определение. Пока два человека не достигнут по этому вопросу негласной договоренности, успешно взаимодействовать им не удастся, потому что они не смогут успешно играть роли «друзей», «учителя-ученика», «продавца-покупателя», «доктора-пациента» или «матери-ребенка». Так как практически все люди имеют представление о том, как нужно играть эти роли, и делают это автоматически, их согласие относительно ролей остается незамеченным до тех пор, пока один из партнеров не «выходит из роли» и не начинает вести себя отлично от негласных ожиданий. Тогда участники ситуации осознают, что взаимодействие вдруг осложнилось, несмотря на то что они могут не понимать, почему так произошло. Разумеется, способность воспринимать и посылать тонкие сигналы, необходимая для достижения ролевого согласия, является важным социальным навыком.

Хотя вопрос о том, откуда берутся невербальные навыки и как их можно развить, кажется достаточно простым, многие связанные с ним трудности усложняют задачу и не позволяют дать простой ответ. Уточним, говорим ли мы о способности посылать сообщения или о способности их получать? Если кто-то

хорошо отправляет сообщения, означает ли это, что он непременно окажется умелым расшифровщиком невербальных сигналов? Тут же нужно уяснить несколько вещей. Во-первых, говорим ли мы об одном каком-то навыке или о нескольких. Во-вторых, говорим ли мы о способности иметь дело с сигналами, передаваемыми посредством какого-то одного канала (лицо, пространство, голос, прикосновение) или нескольких каналов (например, выражение лица и голос в сочетании). В-третьих, говорим ли мы о способности, относящейся ко всем невербальным посланиям вообще или же к каким-то определенным, например, к сигналам конкретных эмоций (злость, грусть), сигналам общей оценки (приятный, неприятный) или к сигналам статуса (доминантный, подчиненный). В-четвертых, говорим ли мы о способности, которую можно оценить по общим критериям успеха — например, ищем ли мы сходства между тем, что было отправлено, и полученным сообщением, сравниваем ли наши действия с нормами, выработанными на основе действий окружающих, применяем ли различные стандарты для разных возрастов и культурных групп. В-пятых, можно ли как-то измерить эту способность — физиологическими, вербальными или письменными методами, тестами невербальных реакций и т. д. В-шестых, говорим ли мы о способности, нужной в одной определенной ситуации, или о навыке, актуальном для многих коллизий (и о дихотомиях «общественное-личное», «спонтанное-заготовленное» и пр.) И, наконец, говорим ли мы о способности общаться с различными партнерами? Проявим ли мы равный уровень компетентности во взаимодействии со старшими, подчиненными, сверстниками, близкими и чужими людьми?

Методы улучшения навыков невербального общения

Способность отправлять и принимать невербальные сигналы по большей части приобретается посредством «обучения без отрыва от производства», где производство — это наша повседневная жизнь. Короче говоря, мы развиваем (не всегда сознательно) невербальные навыки, имитируя других, моделируя себя на примере окружающих и адаптируя наши реакции соответственно опыту, обратной связи и советам окружающих. Этот процесс начинается в младенчестве — с детского подражания выражению лиц взрослых. Даже в первые несколько дней жизни

младенцы способны повторять за взрослыми некоторые жесты — открывать рот или высовывать язык; в первые несколько месяцев они учатся выпячивать губы, двигать пальцами и бровями и даже копировать различные выражения лица. К девяти месяцам выражение лица матери не только копируется, но и оказывает очевидное влияние на настроение ребенка и его игровое поведение (Field, 1982; Field, Woodson, Grinberg & Cohen, 1982; Meltzoff & Moore, 1983; Termine & Izard, 1988) (см. рис. 2.5 и 2.6 в главе 2). Специалисты полагают, что врожденный репертуар выражений лица, врожденная способность к подражанию и выборочное подкрепление со стороны воспитателей в сочетании помогают ребенку осознать социальный договор относительно значений различных невербальных сигналов (Lewis & Rosenblum, 1978). В главе 9 мы обсудим невербальную мимику подробнее.

То, что невербальные и социальные навыки прямо связаны с обучением, кажется достаточно очевидным и помогает понять, почему индивидуальные навыки различаются так сильно. У многих животных социальное взаимодействие играет важную роль в развитии адекватного социального поведения в течение всей дальнейшей жизни. Известные эксперименты Харлоу (Harlow & Mears, 1978) на макаках-резусах показали, что, например, обезьяны, в течение 6 месяцев с момента рождения росшие в полной изоляции и затем протестированные в возрасте от 2 до 3,5 лет, «проявляли агрессию даже по отношению к годовалым малышам, как не поступила бы ни одна уважающая себя социально воспитанная макака» (р. 272). Даже специфические коммуникативные навыки у обезьян тесно связаны с социальным опытом в ранней жизни. Миллер и его коллеги выяснили, что у макак-резусов, воспитанных в полной изоляции, лицевая экспрессия и способность ее распознавать развивались недостаточно. Условия эксперимента были таковы: две обезьяны могли избежать удара электрическим током, если одна из них сообщала другой с помощью лицевых сигналов, что удар скоро последует, а ей самой эту информацию передавали с помощью цветного фонарика. Вторая обезьяна для отмены удара могла вовремя нажать на кнопку. Обезьяны, выращенные в изоляции, оказались не в состоянии выразить необходимую информацию, а в роли получателя сообщения не могли верно интерпретировать испуганное выражение лица другой обезьяны (Miller, Caul & Mirsky, 1967).

Когда мы растем, обратная связь с окружающими не обязательно четко описывает наше поведение; она может быть реакцией на него. Обратная связь может, например, выражаться в форме фразы «Что-то ты грустный сегодня» или даже вовсе обойтись без слов — просто собеседник ведет себя с вами так, как будто вы печалитесь. Обратная связь позволяет нам лучше узнать нас самих *и окружающих* — например, представьте себе, что вы получаете сообщение «Неужели непонятно, что ты мне не нравишься?!» Мы узнаем не только о том, как себя вести в данный момент, но и о том, как вообще можно воплотить ту или иную модель поведения, с кем, когда и где такое поведение уместно и к чему оно приведет. Действительно, у некоторых из нас помощников в этом больше и они лучше; а некоторые сами ищут помощи чаще других. Можно практиковаться в отправлении и получении невербальных посланий сколь угодно часто, но без регулярной, точной обратной связи улучшить свои способности в этой области невозможно.

Другим популярным методом обучения социальным навыкам является ролевая игра. Обычно играющему задается некоторая ситуация, и он пытается вести себя так, как бы он вел себя в такой ситуации в реальной жизни. Объективную информацию об эффективности ролевой игры и улучшении невербальных коммуникативных навыков получить очень сложно. Некоторые, без сомнения, могут таким образом действительно многому научиться, а другие могут убеждать себя, что многому научились, — отчасти для того, чтобы оправдать затраты сил и времени.

Однако результаты более серьезных исследований с использованием различных средств оценки развития невербальных навыков уверенно подтверждают позитивные эффекты обучения. Часто исследования подходят к делу с когнитивной точки зрения, обучая дешифровке различных сигналов с помощью видеозаписи, дискуссий и обратной связи с указанием правильных ответов. Экман и Фризен (Ekman & Friesen, 1975) с помощью относительно короткой (шестичасовой) программы обучали медсестер точно распознавать микроментарные (очень краткие) лицевые сигналы. Другие исследования, проведенные на взрослых испытуемых (Costanzo, 1992; Davitz, 1964; Rosenthal et al., 1979) и на детях (Beck & Feldman, 1989), также говорят в пользу этого способа обучения навыкам. Представители одной культуры были успешно обучены распознаванию и применению паттернов невербального поведения людей другой культуры или

субкультуры (Collett, 1971). Даже простое повторение теста на невербальное декодирование может улучшить его результаты (особенно в распознании телесных сигналов), хотя неизвестно, насколько прочен этот эффект и стоит ли его обобщать (Rosenthal et al., 1979).

Повседневный опыт также может стать формой обучения. Родители младенцев, особенно матери, распознавали невербальные сигналы в стандартном тесте гораздо точнее супружеских пар без детей (Rosenthal et al., 1979). Студенты из США, Германии, Южной Африки и Японии лучше определяли значение лицевых экспрессий, если часто выезжали за пределы своей страны (Swenson & Kasmir, 1998). В этих исследованиях предполагается, что потребность в расшифровке чувств и реакций людей, говорящих на другом языке, вносит свой вклад в развитие этого навыка.

Способности посылать невербальные сигналы пытались и обучать. Особенно часто это делалось при помощи «модели социальных навыков», разработанной Майклом Аргайлом (Michael Argyle, 1988). Согласно этой модели, обучение социальным навыкам аналогично разработке моторики (например, обучению вождению автомобиля). В обоих случаях человек совершает какие-то движения, наблюдает за реакцией на них (например, получает обратную реакцию от тех, на кого направлено действие) и вносит в свои действия коррективы, причем все действия направлены на достижение определенной цели. Согласно этой модели, различные элементы социального поведения расположены в иерархическом порядке. Самые мелкие элементы наиболее низкого уровня носят автоматический и привычный характер; высшие уровни по природе более стратегичны и, следовательно, лучше поддаются когнитивному контролю. Этот вид обучения предполагает более активное использование ролевых игр и практики, чем техники, о которых мы говорили раньше. Обучение социальным навыкам на основании этой модели использовалось для того, чтобы помочь людям с низкой социальной компетентностью научиться лучше использовать невербальные сигналы, чтобы заводить друзей; оно также предназначалось для помощи супружеским парам на грани развода, пациентам психиатрических клиник, детям с минимальными мозговыми дисфункциями и профессионалам, которым социальные навыки были необходимы для работы (Argyle, Trower & Bryant, 1974; Hargie, 1986a).

Основной акцент при обучении социальным навыкам делается на *подкреплении* (*reinforcement*) — ободрении и вознаграждении в процессе взаимодействия. Подкрепители (*reinforcers*) могут быть вербальными и невербальными. Вербальные подкрепители — это признание и согласие, похвала, поддержка и комплименты; невербальными подкрепителями являются позитивное или подбадривающее использование улыбки, кивков, взгляда, прикосновения, телесной близости, определенных жестов-эмблем (например, большой палец кверху) и голосового тона (Hargie, 1986b).

Наконец, некоторые учителя и инструкторы высказываются в поддержку лекций и чтения соответствующей литературы. Определенно, полученное таким путем знание в какой-то степени позитивно отразится на социальных навыках. Однако очень трудно обучать людей невербальному поведению исключительно с помощью слов. К тому же нелегко обучиться какому-либо социальному навыку без соответствующей практики. Экман и Фризен в книге «Unmasking the Face» (Ekman & Friesen, 1975) стремятся свести подобные трудности к минимуму. В книге содержится множество фотографий выражений лиц, которые служат моделями различных эмоциональных экспрессий, в том числе и смешанных. Для анализа навыков распознавания различных экспрессий в книге даны тестовые фотографии, приводятся специальные методы, предназначенные для оценки способности читателя к кодировке невербальных сигналов. Также в книге даны инструкции по видеозаписи собственных экспрессий читателя, по тому, как получить «чистую» реакцию окружающих на тестовые фотографии, по интерпретации этой реакции и по исправлению ошибок в кодировке.

Студенты часто спрашивают, не могут ли подобные попытки обучить невербальной коммуникации и развить ее навыки привести к нежелательным последствиям. Они интересуются, не получится ли так, что ради пользы для окружающих мы узнаем о них слишком много, и не окажется ли, что те, кто получит эту информацию, используют ее для манипуляций в собственных целях. Мы думаем, что нет. Рассмотрим, к примеру, исследование вербального убеждения. Люди изучали искусство убеждения уже добрых два тысячелетия, и при этом никому не удалось достичь такого уровня мастерства, чтобы суметь убедить кого угодно в чем угодно и в любой ситуации. Более того, в природе человеческой адаптации заложена возможность постоянно изменять

поведение, если оно становится непродуктивным. Если человек, лучше других осведомленного о невербальном поведении, подозревают в использовании этого знания «против» других, вскоре будут предприняты попытки разоблачить его или воспротивиться такому влиянию. Как правило, чем больше знаешь, тем лучше, — по крайней мере, это может помочь предугадать поступки окружающих. Мы считаем также, что использовать знание во вред другим нельзя по этическим соображениям.

При всем при том идея сознательно использовать невербальные сигналы людям нравится куда меньше, чем сознательное использование слов, например, для убеждения. Это объясняется желанием думать, что невербальная коммуникация всегда является спонтанным (и, следовательно, искренним) отражением чувств и намерений. Пока люди будут искренне верить, что невербальные сигналы являются спонтанными выражениями чувств, они будут менее защищены от невербальной манипуляции и, следовательно, более ранимы. Невербальная коммуникация — это отнюдь не только спонтанное «проявление» чувств (см. главу 9). Мы используем невербальные сигналы для самопрезентации и для различных стратегических и коммуникативных целей. Адвокат обязан действовать исходя из убежденности в невинности своего клиента; терапевт обязан проявлять симпатию к пациенту и принимать его состояние, каким бы оно ни было; менеджер должен улыбаться и весело приветствовать своих подчиненных, даже если его собственное настроение далеко не солнечное; родитель использует невербальные сигналы постоянно и сознательно для подкрепления и направления поведения своего ребенка в социально приемлемое русло. Каждый из нас должен играть в жизни множество ролей, и понимание невербальных сигналов сослужит нам в этом хорошую службу.

Оценка точности расшифровки и кодировки невербальных сигналов

Интерес к оценке навыков кодировки и расшифровки проявился еще в начале XX века. За истекшие годы многие исследователи измеряли эти навыки, чтобы ответить на определенные научные вопросы. Иногда их целью было изучение процесса кодировки и расшифровки как таковой. Исследователей

интересовало, можно ли определить эмоции по невербальным сигналам, и на какие сигналы люди больше всего полагаются в своих суждениях, а иногда они стремились сравнить точность передачи сигнала по различным коммуникационным каналам или при проявлениях различных эмоций. (Что легче расшифровать — выражение лица или голос? Какие невербальные сигналы послать труднее всего?) А иногда целью являлось сравнение точности отдельных людей и групп. Об этом мы и поговорим в настоящей главе.

Даже несмотря на то что мы опираемся на рабочее определение социального навыка как способности точно получать (расшифровка) и отправлять (кодирование) невербальные сигналы, в оценке этого навыка мы располагаем значительной свободой. Было испытано множество интересных подходов. Например, в ходе одного эксперимента людей ранжировали по уровню социальной компетентности в процессе опроса студенток в стрессовом состоянии. Определяющим считалось то, что люди с высокой социальной компетентностью понимали, что лучше молчать, пока студентка говорит о наиболее чувствительных для нее проблемах (Christensen, Farina & Boudreau, 1980). Искусство *не говорить* тоже является, таким образом, социальным навыком; это прекрасно понимают преподаватели, которые стремятся научить будущих врачей больше слушать и меньше говорить.

Берниери и коллеги провели несколько исследований по изучению *взаимопонимания* (*rappport*) (Bernieri, Gillis, Davis & Grahe, 1996). Взаимопонимание определяется как позитивность, внимательность и координация во взаимодействии (Tickle-Dignen & Rosenthal, 1990). Берниери положил в основу своих исследований межличностной чувствительности точность, проявленную наблюдателем в определении степени взаимопонимания, которую чувствуют люди на видеокассете (путем сравнения оценки наблюдателя с оценкой самих героев видеозаписи). Амбади, Галлахан и Коннер (Ambady, Hallahan & Conner, 1999) измерил точность путем определения испытуемыми сексуальной ориентации (гомо- или гетеросексуальной) людей, показанных лишь на несколько секунд. Точность оказалась выше среднего случайного показателя, причем чем меньше давалось информации, тем точнее оказывались суждения наблюдателей-геев и лесбиянок относительно суждений наблюдателей-гетеросексуалов.

Другой исследователь считал, что точность коммуникации прямо зависит и от отправителя, и от получателя: скажем, в результате общения в течение какого-то времени вы определили свое отношение ко мне посредством ряда оценочных суждений, а я догадался, как вы ко мне относитесь, ранжируя ваше отношение по той же самой шкале. Точность коммуникации можно определить как корреляцию между двумя наборами оценок: коммуникацию можно назвать точной, если мои догадки совпадают с вашими оценками (Snodgrass, 1992). При использовании этого метода навыки кодировщика (отправителя) и расшифровщика (получателя) рассматриваются нераздельно, так как высокая точность достигается и в том случае, когда кодировщик (отправитель) отправляет четкое сообщение о том, что он думает и чувствует, и в том случае, если расшифровщик очень чувствителен к сигналам, посланным кодировщиком, или при сочетании и того, и другого (Snodgrass, Hecht & Ploutz-Snyder, 1998). Но в большинстве исследований был использован более прямолинейный подход, который позволяет четко отделить друг от друга навыки кодировщика и расшифровщика.

Как показывают эти примеры, навыки кодировки и расшифровки невербальных сигналов можно определить разными способами (Hall & Bernieri, 2001). Существует также множество методик измерения этих навыков.

Для исследования голосовой кодировки отправителя могут попросить прочитать стандартную фразу или алфавит, выражая определенное эмоциональное или аттитюдное состояние, или описать какой-то свой эмоциональный опыт и тем самым оживить пережитое тогда состояние. Если исследователь хочет убедиться в том, что невербальные сигналы не донесли до слушающего смысл сообщения, при помощи определенных методов можно сделать слова непонятными и таким образом оставить только невербальные качества сообщения, скажем, громкость или тембр (см. главу 11).

Для исследования лицевой кодировки можно попросить испытуемого выразить эмоцию или отношение, используя выражение лица, или оживить эмоциональные переживания прошлого, при этом испытуемого снимают на видеопленку. В «парадигме просмотра слайдов» (Buck, Miller & Hall, 1974) исследователь показывает испытуемому серию эмоционально возбуждающих слайдов — просто красивых, эротических, неприятных и нео-

бычных. Затем оцениваются лицевые реакции на слайды. Подобные лицевые экспрессии более спонтанны, чем в ранее описанных экспериментах, так как испытуемые не знают, что во время просмотра слайдов (или иногда фильмов) их снимают. Проблему подготовленного и спонтанного поведения мы обсудим чуть позже в этой главе и в главе 9.

Точность невербальной передачи различных эмоций или сообщений, как правило, определяется с точки зрения того, могут ли люди, которые не знают содержания сообщения или эмоций, четко их определить. То есть если кодировщика А просят изобразить на лице радость и 85% группы говорит «он радуется», а в случае с кодировщиком В только 50% группы определяют, что его лицо выражает радость, мы можем сделать вывод, что кодировщик А справился с заданием по выражению эмоций лучше кодировщика В.

Способность расшифровки и получения, как правило, оценивается так: испытуемого просят определить эмоциональное и аттитюдное состояние человека («вживую», на видеозаписи, на фотографии или на аудиозаписи). Постоянной проблемой в данной области исследований является проблема *критерия*: легко попросить расшифровщиков определить, что отправитель чувствует или передает, но откуда вам знать, что они правы (Archer & Akert, 1984)? Если коммуникация искусственна, то критерием служит задание: что именно кодировщика попросили изобразить. Если отправителя просят изобразить радость, наблюдатель ответит правильно, если скажет, что человек выглядит радостным. Однако при использовании такой системы может оказаться, что наблюдатель формально ошибся, а на самом деле воспринял все правильно — просто кодировщик очень плохо выполнил задание по изображению определенной эмоции.

Были использованы и другие критерии, но не один из них не оказался совершенным. В методе просмотра слайдов ответ расшифровщика, как правило, оценивается как правильный, если он правильно определяет, какой слайд наблюдал кодировщик, когда его лицо снимали на пленку. Этот метод предполагает, что лицо кодировщика отражает правильный ответ; однако это не всегда так. Иногда специалисты решают, какая эмоция выражалась, исходя из стимула. Иногда используется метод консенсуса, то есть правильным ответом является тот, который совпадает с большинством суждений (см. главу 9 для дальнейшего обсуждения методов оценки).

Стандартизированные тесты способности расшифровки

Роберт Розенталь и коллеги (Rosenthal et al., 1979) создали мультиканальный тест на способности к расшифровке невербальных сигналов — «Профиль Невербальной Чувствительности» (ПНЧ (Profile of Nonverbal Sensitivity, PONS)). ПНЧ-тест — это сорокапятиминутная кассета, содержащая 20 аудио- и видеофрагментов, на которые испытуемых просят отреагировать. Каждый фрагмент — это двухсекундный отрывок из сценки, изображаемой белой американкой. В пяти сценках разыгрывается позитивно-доминантное действие или отношение (например, «восхищение ребенком»); еще в пяти — позитивно-подчиненное поведение (например, «выражение благодарности»); в пяти — негативно-доминантное поведение (например, «выговор за опоздание»); и в последних пяти — негативно-подчиненное поведение (например, «просьба о прощении»). Каждая сценка показана одиннадцатью разными способами посредством одного или нескольких каналов. Эти каналы — это сигналы лица и тела и два способа передачи речи с затемненным вербальным значением (для описания использованных здесь методов см. главу 11). Получатель, или наблюдатель, получает дополнительные баллы за чувствительность к определенным каналам и их комбинациям в дополнение к общему баллу. Тест был проведен на тысячах людей различных возрастных групп, рода занятий и этнической принадлежности.

На рис. 3.1 показаны три стоп-кадра из ПНЧ-теста. К каждому фрагменту даются два варианта расшифровки ситуации, например, «а) возвращение в магазин некачественного товара, б) заказ еды в ресторане» или «а) разговор о разводе, б) выражение материнской любви». Таким образом, ПНЧ-тест измеряет способность различать аффективные или аттитюдные состояния в определенной ситуации.

В отличие от ПНЧ-теста, тест ДАНТ (Диагностический анализ невербальной точности (Diagnostic Analysis of Nonverbal Accuracy, DANVA; Nowicki & Duke, 1994)) основан на распознавании чистых эмоций — радость, грусть, страх и злость — вне контекста; тем самым он относится к более унитарному знанию. ДАНТ состоит из нескольких тестов, включая тесты лицевых экспрессий и голосовых эмоций (источник экспрессий — белые американцы, дети и взрослые). Голосовые сигналы получали следующим образом: людей просили произнести фразу



Рис. 3.1
Фотографии из ДАНТ теста

с неоднозначным смыслом и передать при этом четыре разные эмоции. ДАНТ особенно широко использовался в работе с детьми, но применялся и для взрослых.

Новейшая версия этого стандартизированного теста называется ЯКАТРЭ (Японский и американский краткий тест распознавания эмоций (Japanese and Caucasian Brief Affect Recognition Test, JACBART; Matsumoto et al., 2000). В этом тесте испытуемым *очень быстро* — буквально за доли секунды — показывают фотографии взрослых японцев и американцев (белых). Фотографии с выражением эмоций помещают при этом между двумя изображениями того же лица с нейтральным выражением, так что у наблюдателя создается впечатление движения — очень быстрой смены выражений «нейтральное-эмоциональное-нейтральное». ЯККАТРЭ оценивает чувствительность к микроментальным экспрессиям, которые мы обсудим в главе 9.

В отличие от тестов, в которых различные сценки или эмоции разыгрываются актерами, Тест межличностного восприятия (ТМВ, Interpersonal Perceptual Task, IPT) акцентирует внимание на более спонтанном поведении. Его разработчики утверждают, что в «реальной жизни» оценки, которые мы делаем в отношении окружающих, часто отражают реальные события или отношения (Archer & Akert, 1977; Costanzo & Archer, 1989). Например, мужчина и женщина общаются с двумя детьми, — какой из них их родной ребенок? Две женщины обсуждают только что сыгранную партию в бадминтон, — кто победил? Человек рассказывает две совершенно разные истории о своей жизни, — какая из них правдива? Двое разговаривают — кто из



а)

б)

Рис. 3.2

Насколько у вас развито восприятие невербальных сигналов? Кто изображен на фото «а» — супруги, женатые два года, или чужие друг другу люди, которых попросили изобразить эту сценку? Которая из женщин на фото «б» — мать этих детей? Что делает женщина на фото «в» — будит мужа, смотрит соревнования по армрестлингу или играет со своей маленькой дочерью? Ответы даны в конце главы

них выше по статусу? На рис. 3.2 вы можете видеть несколько фрагментов из предварительной версии теста. В окончательной (аудиовизуальной) версии теста передается как вербальная, так и невербальная информация, но вербальная информация намеренно имеет неоднозначный характер, так что слова сами по себе ничего не проясняют.

Для каждого пункта ТМВ есть один объективно правильный ответ; так как сцены более «экологически надежны», чем задания во всех подобных тестах, считается, что ТМВ измеряет тонкие, комплексные навыки, которые люди используют каждый день. Однако в использовании естественных сценок есть и свои недостатки; например, тест не изолирует сигнальные каналы, так что нельзя отдельно определить точность интерпретации сигналов лица, тела или голоса. Потребность в еще более реальных стимулах в заданиях по расшифровке невербальных сигналов все еще не удовлетворена, несмотря на то, что уже есть два теста, использующие сигналы в естественных ситуациях (Magill-Evans, Koning, Cameron-Sadava & Manyk, 1995; Trimboli & Walker, 1993).

Характеристики хороших дешифровщиков невербальных сигналов

Люди крайне чувствительны к невербальным сигналам. В главе 1 мы показали, что школьники реагируют на очень тон-

кие сигналы позитивных и негативных ожидании, передаваемые учителями. Недавние исследования показывают, что первые впечатления от личности, основанные на поверхностном наблюдении при отсутствии реального взаимодействия, сходны у наблюдателей и у самих объектов наблюдения. Так, например, люди, которых просто показали друг другу, сходятся во мнении относительно социальной адаптированности или экстраверсии друг друга, и эти результаты куда точнее средней случайной величины (Allbright, Kenney & Malloy, 1988; Levesque & Kenney, 1993). Аналогично наблюдатели, просматривающие в течение нескольких секунд немую видеозапись поведения учителя в классе, сходятся во мнении относительно качеств этого учителя, и их оценки совпадают с оценками, которые дают учителю ученики и директор (Ambady, Bernieri & Richeson, цит. по Ambady & Rosenthal, 1993). Люди сами не знают, насколько быстро и точно они обрабатывают огромное количество сигналов относительно внешности и невербального поведения окружающих.

При этом достоверно известно, что люди, чувствительные к невербальным сигналам, *совсем не обязательно* высоко оценивают собственные навыки (Riggio & Riggio, 2001). Данные исследований показывают, что корреляция между самооценкой (общей или оценкой теста, который человек только что выполнил) и реальным положением вещей минимальна. Недостаток знания собственного уровня навыков полностью отвечает мнению ученых о том, что знание невербальных сигналов является *негласным*, — то есть мы обрабатываем невербальные сообщения в значительной степени неосознанно, не отдавая себе отчета, на какие именно сигналы полагаемся. На самом деле зачастую те сигналы, на которые, по нашему мнению, мы опираемся при принятии решения относительно невербального сообщения, на самом деле оказываются вовсе нерелевантными для принятия таких решений (Zuckerman, Kostner & Driver, 1981).

Гендер

Главным результатом проведения тестов на чувствительность к невербальным сигналам является вывод о том, что женщины более чувствительны, чем мужчины (Hall, 1984; McClure, 2000). Это верно для периода, начиная со школьных лет и старше. Несмотря на то что разница невелика — всего лишь 2% по тесту ПНЧ, — она очень существенна. Результаты у женщин

выше в 80% из 133 различных групп, прошедших ПНЧ, включая неамериканские выборки (Hall, 1984; Rosenthal & al., 1979). Исследования, использующие множество других тестов на рассматриваемую способность, подтвердили данные по гендерным различиям для всех возрастов вне зависимости от пола кодировщика (Hall, 1978); различия также выявляются и в неамериканских выборках (Dickey & Knowler, 1941; Izard, 1971). В последнем тесте на понимание лицевых экспрессий Эдвардс (Edwards, 1998) давал наблюдателям набор портретных фотографий людей, снятых в моменты эмоциональных переживаний, при этом хронологический порядок не соблюдался. Женщины лучше, чем мужчины, расставляли фотографии в правильном порядке.

Несмотря на то что, согласно этим и другим исследованиям, женщины более способны к различению невербальных сигналов, их превосходство ограничено и есть существенные исключения. Исследование показывает, что женщины особенно сильны в различении лицевых сигналов (по сравнению с сигналами, передающимися по другим каналам) (Rosenthal & DePaulo, 1979). В расшифровке сигналов злости преимущество за мужчинами, особенно когда предмет оценки — тоже мужчина (Rotter & Rotter, 1988; Wagner, McDonald & Manstead, 1986). Исследователи также выяснили, что у женщин нет преимуществ в определении того, правду говорит человек или нет (Zuckerman, DePaulo & Rosenthal, 1981), или того, о чем человек думает, или что он чувствует в определенный момент общения, — это показывают последующие просмотры видеозаписи обеими группами (Ickes, 2001; Ickes, Stinson, Bissonnette & Garcia, 1990). Возможно, в заданиях, при выполнении которых превосходство женщин не было выявлено, лицевые экспрессии играют не такую важную роль. Лицо, в принципе, — достаточно бедный источник достоверных сигналов того, что человек говорит неправду (Zuckerman et al., 1981); в парадигме видеопросмотра Икса вербальные и голосовые сигналы оказываются важнее лицевых. Интересно, что когда людей при выполнении теста Икса просят оценить *собственные действия*, женщины справляются с этим заданием лучше, что дает возможность предполагать, что мотивация наряду с умением может повысить межличностную чувствительность (Ickes, Gesn & Graham, 2000). Возможно, дополнительная мотивация сделать лучше помогает женщинам больше, чем мужчинам, так как женщины обладают большим

прикладным знанием. Почему женщины часто гораздо лучше расшифровывают невербальные сигналы, пока непонятно, несмотря на то, что этот вопрос привлекал внимание многих ученых (Hall, 1984; Hall & Halberstadt, 1996; Henley, 1977; Noller, 1986). Ноллер (Noller, 1986), как и большинство социальных психологов, считает, что женская социализация предполагает глубокое знание различных аспектов социального взаимодействия, включая знание общих социальных правил межличностных отношений, общих правил выражения и расшифровки в соответствующих ситуациях, а также специальных правил использования невербальных сигналов в конкретных случаях. То, что женщины настроены на социальное взаимодействие, а также то, что именно они ответственны за ход взаимодействия, относится к сфере социальных ожиданий. При исследовании деятельности малых групп были выделены два вида функций лидерства — ориентация на задачу и социоэмоциональная функция (Bales, 1970). Лидер, ориентированный на задачу, сосредоточен на выполнении задания (оценка идей, разработка повестки дня и т. д.), тогда как социоэмоциональный лидер заботится о благополучии членов группы (старается, чтобы никто не чувствовал себя вне группы, снимает напряжение и т. д.). В группах была выявлена тенденция к выполнению заданий мужчинами, а социоэмоциональных функций — женщинами (Carli, 1982).

Мы считаем, что превосходство женщин в расшифровке межличностных сигналов имело место всегда и относится к понятию «женская интуиция». *Интуиция* — понятие растяжимое, оно имеет множество значений — от эмпатии до экстрасенсорного восприятия. Но мы полагаем, что важной частью этого понятия является чувствительность к невербальным сигналам.

Другие характеристики, влияющие на точность расшифровки невербальных сигналов

Влияние возраста на навык расшифровки невербальных сигналов также было изучено. Остроумные эксперименты показали, что младенцы в возрасте нескольких месяцев способны до определенной степени различать лицевые и голосовые выражения эмоций (Haveland & Lelwica, 1987; Walker-Andrews, 1997; Walker-Andrews & Lennon, 1991). Конечно, очень трудно оценить, насколько младенцы действительно понимают значения сигналов; само по себе различение сигналов не позволяет оценить степень понимания. Специальные исследования выявили,

что взгляд семимесячного ребенка соответствовал эмоциональному настрою аудитории — он был скорее «веселым», чем «грустным», если фоновый тон разговора поднимался, колебался с небольшой амплитудой, был высоким и пульсирующим (Phillips, Wagner, Fells & Lynch, 1990). Таким образом, похоже, что в этом возрасте ребенок уже понимает, что означает конкретное выражение лица.

Люди в целом улучшают свою способность распознавать невербальные сигналы с дошкольного возраста и до 20–30 лет (Dimitrovsky, 1964; Harrigan, 1984; Markham & Adams, 1992; Nowicki & Duke, 1994; Rosenthal et al., 1979). При проведении ПНЧ-теста среди женщин в возрасте 62-х и 22-х лет оказалось, что у 62-летних женщин показатели были значительно ниже, что доказывает влияние возрастных изменений на внимание, память и восприятие (Liberman, Rigo & Campaign, 1988).

Выяснилось, что взрослые, имеющие высокие результаты по тестам расшифровки невербальных сигналов, обладают следующими характеристиками (см. также обзор Hall, 1998).

- Они лучше адаптированы социально.
- Менее враждебны и не стараются манипулировать окружающими.
- Более демократичны в межличностном общении, стараются подбадривать партнеров.
- Экстравертивны, менее стеснительны, менее социально тревожны.
- Проявляют сочувствие и теплоту в общении.
- Более гибки и более разносторонне развиты в когнитивном отношении.

Квалифицированные получатели невербальных сигналов больше нравятся окружающими; знакомые — друзья, клиенты, супруги и начальники — считают их более чувствительными в межличностном общении и говорят, что между ними складываются очень теплые и приятные для обеих сторон взаимоотношения. Ученые, изучающие *конструкт самонаблюдения* (Gangestad & Snyder, 2000; Snyder, 1974), считают, что эта черта коррелирует со способностью к точной расшифровке невербальных сигналов — и лицевых, и голосовых. Самонаблюдатели очень чувствительны к сильному контролю извне над их поведением, но они также более чувствительны и к поведению окружающих и используют эти сигналы в качестве стимулов для наблюде-

ния за собственной самопрезентацией. Показатели Теста межличностного восприятия подтверждают подобные результаты: те, кто получил высокие баллы по этому тесту, оцениваются значительно выше и по шкале самонаблюдения (Costanzo & Archer, 1989).

Используя комплект тестов на навык расшифровки невербальных сигналов ДАНТ, Новицки и его коллеги выяснили, что дошкольники и младшие школьники, которые успешно расшифровывают лицевые сигналы, позы, жесты и голос, более социально компетентны и больше нравятся окружающим, меньше подвержены эмоциональным нарушениям и депрессии, менее агрессивны и имеют внутренний локус контроля (убеждение, что сам человек, а не судьба или другие люди, определяет то, что с ним происходит) (Baum & Nowicki, 1998; Lancelot & Nowicki, 1997; Nowicki & Carton, 1997; Nowicki & Duke, 1994; Nowicki & Mitchell, 1998).

Раздел теста ДАНТ, состоящий из фотографий лиц афро-американцев, позволяет выявить ряд корреляций среди афро-американских тестируемых (Nowicki, Glanwill & Demertzis, 1998); например, лучшие результаты по расшифровке были связаны с высоким самоуважением и внутренним локусом контроля и у детей, и у лиц студенческого возраста. Когда этот тест давался вместе с разделом ДАНТ, в котором лица взрослых белых американцев демонстрируются афро-американцам и белым студентам колледжа, белые в оценке лиц афро-американцев были менее точны, чем афро-американцы, но в оценке лиц белых людей результаты этих двух групп не отличались. Такие результаты могут объясняться тем, что в нашем обществе белые меньше привыкли оценивать лица афро-американцев.

ПНЧ-тест выявил ухудшение способности расшифровки невербальных сигналов у мальчиков, находящихся на лечении по причине различных детских психологических нарушений (Russell, Strokes, Jones, Czogalik & Rochleder, 1993). Интересно, что дети с проблемами самоконтроля и социальной компетентности сделали больше всего ошибок в тех заданиях ПНЧ, в которых необходимо было оценить доминантно-подчиненные параметры поведения, что согласуется с результатами предыдущих исследований, которые показывают, что агрессивные мальчики часто усматривают агрессию даже в нейтральных стимулах (Dodge & Newman, 1981). Дошкольники, которых их собственные воспитатели считают агрессивными и зависимыми,

тоже оказались преубеждены относительно лицевых сигналов своих соучеников: они чаще, чем их миролюбивые и независимые сверстники, называли выражения лиц своих соучеников грустными или злыми, чем радостными (Bart & Bastiani, 1997).

Дети, получившие высокие результаты по тестам Новицки и Дьюка, также хорошо выполняли тесты на общую успеваемость. Изучив двадцать два исследования когнитивной способности и навыка невербальной расшифровки у детей, Хальберштадт и Холл (Halberstadt & Hall, 1980) согласились с последними результатами и добавили к ним новые интересные выводы: оказывается, детей, получивших высокие результаты по ПНЧ тесту, учителя *считают* более сообразительными, даже если их академическая успеваемость и уровень интеллекта известны объективно. Таким образом, чувствительные к невербальным сигналам дети, возможно, создают о себе настолько хорошее впечатление, что взрослые считают их более способными в когнитивном плане, чем они есть на самом деле, что создает позитивный фон самореализации, в результате чего детей лучше учат и больше поощряют, что приводит к реальным успехам в обучении. Одно исследование показало, что навык расшифровки непосредственно влияет на процесс обучения. Берниери (Bernieri, 1991) выяснил, что ученики старшей школы, получившие более высокие результаты по тесту ПНЧ, больше узнали от своего партнера-сверстника в короткую обучающую сессию, нежели ученики, получившие низкие оценки.

Несмотря на то что позитивное влияние телевидения на детей — вопрос весьма и весьма спорный, Фельдман, Котс и Спилман (Feldman, Coats & Spilman, 1996) предположили, что телевидение, где эмоции обычно преувеличены, может учить детей расшифровывать эмоциональные выражения. И они оказались правы: ученики начальных классов, смотревшие телевизор по 14 часов в неделю, расшифровывали эмоциональные лицевые сигналы лучше, чем дети, смотревшие телевизор только 7 часов в неделю.

Некоторым группам способность к расшифровке невербальных сигналов присуща в большей степени. Лучшими в этом отношении по результатам теста ПНЧ оказались актеры, студенты, изучающие невербальное поведение, и студенты, изучающие изобразительное искусство. Исследование интерпретации выражений лица, которое провел Бак (Buck, 1976), показало, что студенты, специализирующиеся в изобразительном искусстве и бизнесе, расшифровывали невербальные сигналы лучше, чем

студенты, изучающие естественные науки (биологи, химики, математики и физики). Бизнес-управляющие, прошедшие тест ПНЧ, были, по всей видимости, не столь искусны по сравнению со студентами-менеджерами, которых тестировал Бак. Способности бизнес-управляющих и учителей оказались значительно ниже, чем у клинических психологов и студентов колледжа, которые в свою очередь расшифровывали невербальные сигналы хуже, чем три вышеупомянутые группы. (Не забывайте, что это групповые результаты. Отдельные учителя, офицеры иностранной службы и клинические психологи, достигшие определенных успехов в своей профессии, также получили высокие результаты по тесту ПНЧ).

Пациенты психиатров прошли тест ПНЧ значительно хуже контрольной группы здоровых людей (Rosenthal et al., 1979). Шизофреники с хронической и острой формой заболевания оценивали лицевые экспрессии менее точно по сравнению с контрольной группой вне зависимости от того, находились они на лечении или нет (Mandal, Pandey & Prasad, 1998; Mueser, Penn, Blanchard & Bellack, 1997). Специфические травмирующие переживания в первые годы жизни также могут повлиять на точность расшифровки невербальных сигналов впоследствии. Ходгинс и Белч (Hodgins & Belch, 2000) выяснили, что студенты колледжа, которых в детстве били родители, по сравнению с благополучными студентами хуже различали сигналы радости, но ничем не отличались в оценке других экспрессий.

Существует группа людей, испытывающих серьезные трудности в межличностном общении, — это лица, страдающие аутизмом (Philippot, Feldman & McGee, 1992). Аутизм — это нарушение вербальной и особенно невербальной коммуникации и ярко выраженная неспособность общаться с другими людьми. Невролог Оливер Сакс (Sacks, 1993) писал о Темпл Грандин, женщине-ученом, больной аутизмом, откровения которой помогают нам понять внутренние переживания больных аутизмом. Грандин понимала чувства и намерения окружающих не подсознательно, интуитивно, как это делают здоровые люди, а посредством «огромных интеллектуальных усилий».

Алкоголизм в его крайней форме также может считаться психопатологией, и алкоголики проходят тест ПНЧ действительно хуже, чем группа нормы (Rosenthal et al., 1979). Интересный эксперимент с использованием фотографий показал, что когда нормальным людям давали алкоголь, точность расшиф-

ровки у них ухудшалась, а особенно это касалось способности мужчин идентифицировать злость, отвращение и презрение (Boriril, Rosen & Sammerfield, 1987). Возможно, асоциальное поведение алкоголиков связано с нарушениями чувствительности к этим сигналам.

Работа Робин Ди Маттео и ее коллег по изучению невербальных навыков врачей (DiMatteo, Hays & Prince, 1986; DiMatteo, Taranta, Friedman & Prince, 1980) дает надежную информацию, указывающую на то, что эти навыки очень важны в повседневной жизни. В этом исследовании ПНЧ результаты тестов у врачей прямо коррелировали с удовлетворенностью пациентов и с тем, насколько пунктуально и регулярно пациенты их посещали. Пациенты были более удовлетворены лечением, когда их врач хорошо понимал телесные сигналы, и чаще появлялись на приемах у своего доктора, если он искусно расшифровывал голосовые сигналы. Требуется провести еще много исследований для подтверждения того, *каким именно образом* врачи более эффективно общаются с пациентами, используя навык расшифровки невербальных сигналов, тем не менее можно предположить, что они распознают признаки стресса, неудовлетворенности или нерешительности и затем обсуждают эти проблемы с пациентами.

ПНЧ-тест был проведен в общей сложности на представителях двадцати наций (Rosenthal et al., 1979). Люди из стран, похожих на США в языковом и культурном отношении (современная цивилизация, широкое использование средств коммуникации) получили более высокие результаты. ПНЧ-исследование, таким образом, предлагает синтез двух противоположных точек зрения на универсальность выражений эмоций. Согласно одной из них, универсальными являются универсально используемые и распознаваемые сигналы, согласно другой — невербальная коммуникация является культурно-специфичной, как и язык как таковой. Позиция универсализма подтверждается тем фактом, что представители всех культур оказались способны получить по шкале ПНЧ высокие результаты по сравнению со средним случайным результатом; в главах 2 и 9 приводится дополнительная информация в поддержку гипотезы универсальности распознавания невербальных сигналов. Тем не менее налицо и аргументы в пользу позиции специфичности: представители групп, близких в культурном отношении к отправителям невербальных сигналов в тесте ПНЧ, определяли значение этих сигналов более точно. Подобным же образом те-

сты на распознавание голосовых сигналов (без слов), отправителями которых были индейцы племени кри и белые англоговорящие канадцы, оценивались с культурно-этнической точки зрения и показали, что сигналы представителей своих культур и этнических групп распознавать легче (Albas, McCluskey & Albas, 1976).

Наконец, были исследованы специфические характеристики взаимоотношений. Значительная часть исследований привлекательности доказывает, что сходство во взглядах или в происхождении оказывается ключевым фактором в выборе партнера и поддержании дружеских и романтических отношений. Область невербального поведения также дает подтверждающую информацию. Друзья более схожи между собой в понимании лицевых эмоциональных сигналов по сравнению с теми, кто друзьями не является (Brauer & DePaulo, 1980). Если друзья одинаково владеют навыком расшифровки невербальных сигналов (Brauer & DePaulo, 1980) или если оба они одарены этой способностью в высокой степени (Hodgins & Zuckerman, 1990), между ними устанавливаются очень глубокие эмоциональные отношения.

Характеристики задачи, влияющие на точность получения невербальных сигналов

Возможно, вы думаете, что точность расшифровки невербальных сигналов у каждого человека зависит и от канала связи (лицо, голос и т. п.). Действительно, исследования показывают, что эмоции и отношение «нравится-не нравится» точнее распознаются по выражению лица, нежели по голосу. К тому же, несмотря на то, что, вероятно, многие эмоции и отношения распознавать легче, если получать одновременно и слуховые, и зрительные сигналы, определенные послания лучше передаются каким-то одним способом; например, голосовые сигналы лучше других коммуникационных каналов передают волнение, соблазн и доминирование. Если вы точно распознаете лицевые сигналы, вы с той же точностью будете распознавать голосовые (Zuckerman, Lipetz, Koivumaki & Rosenthal, 1975). Это не исключает того, что определенные люди отдадут предпочтение какому-то одному каналу или больше полагаются на него. Точность может различаться в зависимости от того, подготовлены ли экспрессии или же они спонтанны (подготовленные обычно ярче выражены), но если первые вы расшифровываете достаточно хорошо, скорее всего, вы справитесь и со вторыми

(Zuckerman, Hall, DeFrank & Rosenthal, 1976). Понятно, что некоторые эмоциональные и аттитюдные состояния труднее распознать. Негативные невербальные послания легче распознать, чем позитивные, несмотря на то, что результаты исследований по данной теме недостаточно надежны и варьируют в зависимости от канала коммуникации (Zuckerman et al., 1976).

Вслед за исследователями ПНЧ можно предположить, что время, затраченное на отправку сигнала, будет влиять на точность его распознавания. Испытуемым показывали кадры из теста ПНЧ, при этом время демонстрации варьировало: $\frac{1}{24}$ секунды, $\frac{3}{24}$ секунды и т. д. (Rosenthal et al., 1979). Несмотря на то что с увеличением продолжительности демонстрации материала точность расшифровки несколько повышалась, отличия были минимальны. Некоторые люди, как представляется, достигают высочайшего уровня точности и при минимальном времени отправления сигнала.

Характеристики умелых кодировщиков невербальных сигналов

Определение «невербального сообщения» в широком смысле даже более сложно, нежели определение расшифровки невербального сигнала. Невербальное сообщение — это все действия межличностного характера. По правде говоря, невозможно *не посылать* невербальных сигналов, которые окружающие принимают и интерпретируют, — даже если ваши намерения были нейтральными и вы ничего не хотели передавать. Попытки контролировать невербальные сигналы, стараясь сдерживать их, будут расцениваться окружающими как глупость, нелюдимость, неловкость, надменность или даже обман (DePaulo, 1992).

Невербальное послание — это смесь спонтанных и преднамеренных сигналов. Последние используются в повседневной жизни с целью создать у окружающих впечатление о нас как о людях молодых, приятных, сообразительных, честных, смелых, склонных к лидерству и т. д. Преднамеренное использование невербальных коммуникаций также связано со стремлением вести себя социально приемлемо, например, уважать власть, вести себя в дорогом ресторане как подобает или быть учтивыми, несмотря на досаду.

Дети приобретают навыки осмысленной самопрезентации в процессе, совмещающем социальный опыт и развитие их соб-

ственной идентичности; многочисленные исследования подтверждают наличие тенденции развития таких навыков (DePaulo, 1992; Harrigan, 1984; Nowicki & Duke, 1994; Rosenthal et al., 1979), при этом мы не должны недооценивать способность маленьких детей симулировать или скрывать их эмоции (Halberstadt, Grotjohn, Johnson, Furth & Graig, 1992).

Согласно Де Пауло, успех в осуществлении публичной самопрезентации посредством регуляции невербального поведения зависит от знания, навыка, практики, опыта и мотивации. Успех невербальной самопрезентации также ограничен внутренним контролем над различными невербальными каналами (лицо, например, считается областью более контролируемой, чем голос или тело) и интенсивностью переживания, которое мы хотим скрыть (например, чем более вы рассержены, тем труднее вам будет вести себя так, как будто все прекрасно), впрочем, как и индивидуальными различиями между людьми.

Индивидуальным отличием, определенно влияющим на самопрезентацию, является спонтанная экспрессивность, о которой мы уже говорили в связи с парадигмой просмотра слайдов; от нее, к примеру, зависит, насколько меняется ваше лицо при виде грустной или романтической сцены на экране телевизора. Эти отличия наблюдаются в детстве и остаются стабильными в течение всего процесса развития.

Другим фактором, влияющим на невербальную самопрезентацию, являются устойчивые физические и экспрессивные качества, которые определяют облик каждого человека. Например, человек с густыми кустистыми бровями может выглядеть угрожающе вне зависимости от того, насколько он на самом деле мягок в обращении. Исследования показывают, что облик некоторых людей позволяет им казаться честными или нечестными и приятными или неприятными, — неважно, что они на самом деле чувствуют или говорят (Wallbott & Scherer, 1986; Zuckerman, DeFrank, Hall, Larrance & Rosenthal, 1979). Облик может работать на вас или против вас в зависимости от ваших целей; социально развитая личность может научиться дополнять облик другими сигналами для того, чтобы улучшить самопрезентацию. Например, человек, от природы обладающий детским или открытым лицом, может создать для себя репертуар «невинных» невербальных сигналов для подкрепления впечатления о нем как о человеке искреннем.

Большая часть исследований по точности отправления (кодировки) невербальных сигналов включает изучение эмоций.

Человек, эмоциональная экспрессивность которого носит спонтанный характер — это, как правило, женщина, — менее подвержен внутреннему физиологическому возбуждению (см. главу 9) и менее способен контролировать свои эмоции (Tucker & Riggio, 1988).

Кажущееся неувловимым понятие *харизма* было определено как экспрессивность, включающая и спонтанность, и преднамеренную кодировку. Используя ответы на Тест аффективной коммуникации (в который входят утверждения наподобие «Я показываю свое расположение к человеку, обнимая его и прикасаясь к нему», «Мне не нравится, когда на меня смотрит много людей» (оценивается по обратной шкале), «Мое выражение лица обычно нейтральное» (оценивается по обратной шкале) и «Я легко выражаю свои эмоции в телефонном разговоре»), Фридман и его коллеги отметили, что экспрессивный человек обладает большим социальным влиянием (Friedman, Prince, Riggio & DiMatteo, 1980; Friedman & Riggio, 1981; Friedman, Riggio & Casella, 1988). Например, людям, которые по результатам этого теста были оценены как экспрессивные, лучше удавалось прочесть лекцию или быть избранными в совет политической организации, они лучше влияли на настроение окружающих и больше нравились другим людям при встрече; у врачей с подобными характеристиками было больше пациентов, чем у их коллег. Высокоэкспрессивные люди чаще имели актерский опыт, работали в торговле, выбирали профессию, требующую использования социальных навыков (адвокат, священник или дипломат), были экстравертами, легче привязывались к другим и чаще доминировали. Похожие исследования использовали тест самоописания, разработанный по семи параметрам социальных навыков (Riggio, 1986).

Исследования, реально измерявшие способность к невербальной кодировке (а не построенные на данных самоотчетов), также позволили сделать несколько выводов. У женщин навык кодировки развит лучше, чем у мужчин, как в отношении лицевой экспрессивности, так и касательно точности подготовленных и спонтанных выражений лица (Buck, Miller & Caul, 1974; Friedman, Riggio & Segall, 1980; Wagner, Buck & Winterbotham, 1993; Zaidel & Mehrabian, 1969). Возможным объяснением является то, что женщины, как это было выяснено, успешнее мужчин подражают мимике лиц с фотографий или с видеозаписей (Berenbaum & Rotter, 1992). Тем не менее непонятно, существу-

ют ли гендерные различия в голосовой кодировке эмоций. У детей от 4 до 6 лет гендерные различия в способности кодировки относительно спонтанных лицевых экспрессий выявлены не были (Buck, 1975). Бак выяснил, что мальчики дошкольного возраста посылают лицевые сигналы точнее, чем девочки того же возраста, но этот показатель для мальчиков в возрасте от 4 до 6 лет падает, возможно, из-за давления со стороны окружения в отношении гендерной роли мужчины (Buck, 1977).

Мальчики и девочки примерно в одном возрасте узнают о нормах экспрессии в отношении их пола. Совершенствуя выразительность лицевых сигналов, девочки раньше учатся использовать невербальные сигналы в соответствии с «правилами выражения» (см. главу 9), которые определяют, какое поведение более социально приемлемо в данном конкретном случае. В дошкольном возрасте и в начальных классах у девочек наблюдается меньше негативных экспрессий после получения подарка, который их разочаровал, в присутствии взрослого, несмотря на то, что в контрольных условиях они были не менее разочарованы, чем мальчики (Cole, 1986; Davis, 1995).

Талантливым отправителям невербальной информации также приписываются и некоторые личностные характеристики. Люди с высоко развитым «самонаблюдением» обладают лучшей способностью не только получать, но и посылать эмоциональную информацию по лицевому и голосовому каналам (Snyder, 1974). «Закрытых» людей труднее оценивать, чем «открытых» (Buck, Savin, Miller & Caul, 1972). Личностный портрет маленьких детей по Баку содержит множество характеристик, сходных с теми, которые мы рассматривали ранее, когда говорили о расшифровщиках (Buck, 1975). Дети, способные к отправке невербальных сигналов, были общительными экстравертами, популярными среди сверстников, несколько импульсивными и склонными покомандовать. «Плохие» отправители, как правило, играли в одиночестве, были интровертами, пассивными, стеснительными, контролируемыми и кооперативными. Среди взрослых личностные характеристики также коррелировали со способностью преднамеренной невербальной кодировки. Способные отправители были более властными и обладали эксгибиционистскими наклонностями (Friedman, Riggio & Segall, 1980); очень одаренные отправители производили впечатление экспрессивных, уверенных и симпатичных людей; что касается мужчин, их речь была более гладкой, движения более

пластичными, и они больше улыбались (Riggio & Friedman, 1986). Пациенты врачей с развитой способностью выражать эмоции посредством голоса были более удовлетворены результатами лечения (DiMatteo, 1979).

Многие годы врачи и исследователи отмечали дефицит экспрессии у шизофреников. По сравнению со здоровыми людьми, больные шизофренией хуже выражали свои эмоции на лице, хуже согласовывали лицевые и вербальные сигналы, их экспрессии чаще носили негативный характер, и они менее точно распознавали лицевые и голосовые сигналы волнения (Mandal et al., 1998).

Ноллер (1980; Noller & Gallois, 1986) провел ряд изобретательных экспериментов для оценки точности коммуникации между супругами. Женщины лучше кодировали информацию, как с точки зрения оценки точности, так и с позиции соответствия сигналов отправляемым сообщениям (например, они улыбались при позитивном послании и хмурились, отправляя негативное). Совместимость в браке была связана с навыком кодировки у мужчин. Мужчины в счастливых семьях посылали более ясные лицевые сообщения. Высокоадаптированные мужья чаще улыбались при отправлении позитивного сообщения (то есть сопровождали позитивное сообщение соответствующим сигналом), чем низкоадаптированные, в то время как низкоадаптированные мужья чаще использовали при этом «поднятие бровей» (сигнал, не ассоциируемый с позитивным сообщением). Авторы данного исследования полагают, что несчастливый брак частично объясняется неадекватностью мужа в невербальной коммуникации. Несчастливые мужья расшифровывали невербальные сигналы незнакомых замужних женщин более точно, чем сигналы собственной жены. Низкая адаптивность (совместимость) в браке также характеризовалась напряженным взглядом на партнера при отправлении негативного сообщения и во время улыбки, а также меньшим сходством между супругами в манере взгляда по сравнению с совместимыми парами.

Когда спонтанные и подготовленные экспрессии исходят от одних и тех же людей, эти две способности позитивно коррелируют. Если спонтанные лицевые экспрессии человека на приятный (например, комедийная сцена на экране) и на неприятный стимул (зрелище серьезной автомобильной аварии) легко «читаемы», подготовленные экспрессии этого человека будут столь же точны.

Теперь мы готовы ответить на последний вопрос этой главы: являются ли квалифицированные кодировщики одновременно и квалифицированными расшифровщиками?

Связь между навыками отправления и получения сигналов

Еще в 1945 году Ноуэр (Knower) привел доказательства того, что одаренные отправители эмоциональных сообщений по лицевым и голосовым каналам также являются и одаренными их получателями. С того времени несколько исследований подтвердили подобные результаты. Некоторые исследователи выдвинули гипотезу об «общей коммуникативной способности» (Zuckerman et al., 1976). Согласно этой гипотезе, несмотря на то что отправление и получение невербальных сигналов — это разные навыки, существует некая общая способность, включающая в себя и то, и другое: квалифицированные отправители часто оказываются и квалифицированными получателями, и наоборот.

Другие исследователи выяснили, что корреляции между способностью получать и отправлять сигналы нет никакой, а если и есть, то отрицательная. Например, Ланцетта и Клек (Lanzetta & Kleck, 1970) выяснили, что умелые отправители лицевых сигналов очень неточно их расшифровывали, и наоборот. На видеопленку были засняты реакции студентов колледжа на красный и зеленый свет. Красный предупреждал об электрическом ударе. Затем этим же студентам показали видеозаписи реакций других участников и попросили определить, когда им показывали красный сигнал, а когда зеленый. Оказалось, что те испытуемые, чьи лица наиболее точно отражали переживаемое состояние, хуже прочих определяли это состояние на лицах других участников.

Все доступные исследования выявили разве что слабую положительную связь между точностью кодировки и расшифровки (DePaulo & Rosenthal, 1979). Исследователи не могут объяснить подобный разброс результатов. Негативная корреляция навыков кодировки и расшифровки объяснялась опытом социализации в детстве, а именно коммуникативной средой в семье (Izard, 1971; Zuckerman et al., 1975). Ученые рассуждали так: в высокоэкспрессивной семье навыки экспрессии отлично развиваются; но поскольку эмоциональные сигналы, посылаемые всеми остальными членами семьи, предельно точ-

ны, человеку нет необходимости оттачивать искусство расшифровки, и, следовательно, его способность к расшифровке остается относительно неразвитой. В то же время в неэкспрессивных семьях навыки экспрессии у ребенка могут быть развиты очень слабо, а навык расшифровки обострен, потому что ребенок вынужден читать слабые или неоднозначные сигналы, посылаемые другими членами семьи.

Применив «Опросник экспрессивности в семье» (Family Expressiveness Questionnaire) для оценки коммуникативной среды в семье, Хальберстадт (Halberstadt, 1983, 1986) нашел подтверждение своим гипотезам о том, что навык кодировки положительно коррелирует с большей свободой эмоциональной экспрессии в семье, а навык расшифровки имеет отрицательную корреляцию со свободой эмоциональной экспрессии в семье.

Мы уже обсудили навыки кодировки и расшифровки невербальных сигналов как отдельные навыки, поддающиеся сравнению, однако в реальном межличностном взаимодействии они, конечно, неотделимы друг от друга. В повседневной жизни человеку приходится одновременно кодировать и расшифровывать сигналы, чтобы выразить свои чувства, намерения, отношение и как-то отреагировать на сообщения окружающих, в то же время отмечая другие сигналы, формируя впечатление, интерпретируя значение экспрессий и оценивая обратную связь.

Как наблюдать невербальную коммуникацию

Наблюдать экспрессию весьма и весьма непросто.

Чарльз Дарвин

Поскольку вам предстоит прочесть и оставшиеся главы книги, самое время подумать о том, как лучше всего использовать полученные знания. Вы узнаете очень многое о значении и функциях невербальных сигналов, передаваемых по всем возможным каналам. Вы узнаете, что невербальные сигналы являются главными индикаторами эмоций и играют важнейшую роль в формировании социального впечатления и влиянии на окружающих. Навыки оценки и использования невербальных сигналов у разных людей существенно различаются. Несмотря на то

что определенные группы, например, актеры, с одной стороны, и душевнобольные — с другой, находятся на разных полюсах шкалы развития этих навыков, даже в «середине», в так называемой «группе нормы», разнообразие очень велико.

Исследования показывают, что ярко выраженных общих навыков, скорее всего, не существует; зато есть множество отдельных навыков в различных сферах. Сара может точно определять по невербальным сигналам, когда ей врут, Джим специализируется на выражениях лица, а Марта может по тону голоса точно сказать, в каких иерархических отношениях состоят собеседники. Точность в невербальной коммуникации бывает разная.

Основополагающими в невербальных способностях являются *кругозор* и *отношение*, которые в значительной степени определяют то, что мы видим вокруг и что из этого извлекаем. А теперь давайте рассмотрим вас, читатель, как наблюдателя невербальной коммуникации в каждодневной жизни.

Не совсем понятно, почему одни люди более наблюдательны, чем другие, но можно высказать несколько предположений, основанных на личном опыте. Умелый наблюдатель должен уметь балансировать на грани между ролью специалиста в своей области, — что вполне понятно, — и невинностью и неискушенностью любопытного ребенка. Если вы абсолютно уверены, что понимаете все, что происходит вокруг, настает время сменить точку зрения на позицию ребенка; если в голове наблюдателя воцарился полный хаос, пора превратиться в специалиста. Так же как и хорошие ораторы стремятся к тому, чтобы слушатели понимали их мысли, умелый наблюдатель заинтересован в том, чтобы понимать поведение наблюдаемого. Это не означает, что наблюдатель не может наблюдать за происходящим беспристрастно и отстраненно, когда это необходимо.

Умелые наблюдатели могут иметь самый разный образовательный и личный опыт. Этот опыт помогает им обработать сложные мимолетные стимулы и использовать отдельные наблюдения для последующих выводов. С другой стороны, наблюдатель должен обладать навыками, необходимыми для медленной, тщательной, кропотливой работы, и для того, чтобы проследить связь широких понятий, которые объединяют множество отдельных наблюдений. И в том, и в другом случае необходимы терпение и настойчивость. В конце концов, если кто-то хочет стать квалифицированным наблюдателем, было бы ра-

зумно, если бы он развил в себе способность к самонаблюдению и научился видеть и принимать собственные черты — как позитивные, так и негативные.

Еще один способ судить о способностях наблюдателей — это сравнить информацию, которую они стремятся получить, и информацию, которую они получают. Приводимый ниже список может оказаться полезен для наблюдателя любого человеческого взаимодействия. Эта информация может привести к созданию у наблюдателя предубеждения, но может и пригодиться для максимально полной интерпретации наблюдений.

1. Выясните все возможное об *участниках* — пол, возраст, позиция или статус, взаимоотношения, история общения и т. п.
2. Оцените *условия* взаимодействия — обстановка и отношение участников к ней, ожидаемое поведение в данной обстановке.
3. Выясните *цели* взаимодействия — скрытые цели, совместимость целей и т. д.
4. Оцените *социальное поведение* — кто, как и с кем себя ведет, тип поведения, его интенсивность, что к нему привело, его цель, влияние на прочих участников и т. д.
5. Оцените *частоту и продолжительность подобного поведения* — когда оно имеет место, как долго длится, повторяется ли и с какой частотой, а также насколько это поведение типично для данной ситуации.

Вам также придется решить, преднамеренны или непреднамеренны наблюдаемые вами сигналы. Слово *непреднамеренный* само по себе неоднозначно; действия могут носить случайный характер, а могут иметь какое-то значение, которое их субъект не осознает. Действия могут быть по-разному непреднамеренными. Намерения также могут различаться в зависимости от природы рассматриваемого поведения. Некоторые люди считают, что за произнесенными словами обязательно стоит какая-то цель, но как же быть с ситуациями, когда вы «совсем не это имели в виду», или с ритуальным обменом репликами?

«Привет».

«Привет».

«Как дела?»

«Нормально. А ты как?»

«Да ничего».

Какова доля сознательного намерения в этих словах? В конце концов, определенная обстановка может заставить нас сосредоточиться именно на вопросе преднамеренности или по крайней мере располагает думать о нем больше других. Представьте себе, что вас кто-то толкнул: на переполненных трибунах стадиона о преднамеренности этого действия даже не стоит задумываться, а вот если вас толкнули в полупустом коридоре — это совсем другое дело. На пути к полному пониманию нюансов преднамеренности достаточно много препятствий (Stamp & Knapp, 1990).

Погрешности человеческого восприятия

Ситуацию, когда несколько свидетелей одного и того же события видят совершенно разные вещи, нельзя назвать необычной; совершенно нормально и то, что один и тот же наблюдатель может усмотреть разный смысл в одном и том же событии в разное время. Один наблюдатель воспринимает последовательность действий как единое целое; другой рассматривает ту же самую последовательность как отдельные события или как часть какого-то целого. Поговорим теперь о факторах, влияющих на различие в восприятии; их должен учитывать каждый наблюдатель.

Во-первых, следует понимать, что восприятие детерминировано культурным окружением, образованием и личным опытом наблюдателя. Взрослые учат детей тому, что они считают важным в окружающих, посредством выбора тем для разговора и мимолетных замечаний. Так мы формируем ассоциации, которые неизбежно влияют на наши наблюдения. Иногда оказывается попросту невозможно увидеть в одном человеке качества или проявления, которые мы почему-либо считаем несовместимыми; например, можете ли вы представить себе человека одновременно тихого и активного? Богатого и общительного? Низкорослого и романтического? Внутренне последовательное мировоззрение может привести и к предвзятости, а это, конечно, тоже повлияет на результаты наблюдения. Например, можно думать так: «Я буду наблюдать за обитателями дома престарелых. Следовательно, это будут необщительные, больные, пассивные люди». Социально-психологические эксперименты многократно подтверждали, что люди видят то, что хотят видеть, причем не осознают этого и считают свое восприятие объективным. Подобные ожидания и стереотипы иногда могут и помочь, но зачастую они не позволяют точно оценить обстановку.

На восприятие поведения окружающих влияет и настроение наблюдателя. Хорошее или плохое настроение порождает предвзятость в видении определенных эмоций на лицах окружающих (Nidental, Halberstadt, Margolin & Innes-Ker, 2000; Shiffenbauer, 1974).

Следует также знать, что иногда мы проецируем на объект наблюдения и наши собственные черты — мы считаем, что раз эти качества являются частью нас самих, они должны быть также и частью прочих людей. Иногда подобная проекция возникает даже не от желания польстить самим себе, а скорее от неверного мировоззрения, как у задир, которые видят во всех окружающих угрозу и враждебность. Иногда происходит и обратное — нам хочется верить в собственную исключительность, и мы думаем, например, так: «У меня-то мышление рациональное, не то что у прочих!» Подобное взаимодействие между нашими собственными потребностями, желаниями или временным эмоциональным состоянием и тем, что мы наблюдаем в других, иногда заставляет нас видеть только то, что мы хотим видеть, и не замечать того, что очевидно для других. Этот процесс называется *выборочным восприятием (selective perception)*. Из-за предубежденности восприятия наблюдатель должен сверять свои наблюдения с независимыми наблюдениями других или проверить последовательность собственных наблюдений по нескольким позициям много времени спустя.

Следует отдавать себе отчет, что на наше восприятие влияет и то, кого именно мы наблюдаем. Наверняка мы используем для наблюдения за нашими друзьями, родителями и чужими людьми разные критерии. Видеть наших детей или супруга такими же, какими видят их другие, наверное, так же трудно, как трудно услышать себя на аудиозаписи так же, как слышат нас окружающие. Мы приписываем более позитивное поведение нашим друзьям, а негативное — противникам. Знакомство с объектом наблюдения может помочь наблюдению, а может создать «фоновый шум», но в любом случае оно повлияет на наше восприятие. Более того, мы можем сосредоточиться на каком-то определенном действии и пронаблюдать его очень подробно, но при этом упустить прочие события, которые происходили одновременно с ним. Это может произойти потому, что действие, завладевшее нашим вниманием, ярче, активнее или просто интереснее остальных. Наблюдая за разговором, невозможно следить

за всем, что происходит параллельно. Иногда мы ждем определенных сигналов, обращаем на них внимание, реагируем на них и интерпретируем их, а в другое время мы их просто не заметим или сочтем неважными. Иногда наблюдатели ошибаются из-за естественной тенденции следовать традиционной очередности разговора, обращая внимание только на говорящего и упуская другие невербальные сигналы, которые отправляет второй, молчащий участник диалога. И, конечно, некоторые явления настолько сложны, столь мимолетны и столь скоротечны, что главной проблемой становится усталость наблюдателя.

Даже если два человека наблюдают одно явление и одинаково его понимают, они могут по-разному выразить свои наблюдения. Могут даже возникнуть подозрения, что наблюдатели видели разные явления. Это могут быть различия между интерпретацией выражения лица как отражения веселья, радости, наслаждения, удовольствия или азартного любопытства. Или это может быть разница между «Она его ударила» и «Она его задела», или же между «агрессивностью» девочки и «самоутверждением» мальчика, которые совершают одни и те же действия. Так что ясно, что лексикон, который мы используем для выражения нашего восприятия, является важной переменной в оценке его точности.

Наблюдатель должен быть чувствительным к возможному влиянию порядка действий. Иногда на восприятие событий влияет то, что мы только что наблюдали. Иногда последнее действие человека заставляет нас переоценить и заново интерпретировать все предыдущие действия.

Наконец, следует рассказать о фактических, неоценочных описаниях поведения и об интерпретации данных описаний. Для начала можно сказать, что успешный наблюдатель старается не смешивать чистое описание события с выводами и интерпретациями.

Оценивая сложное поведение, которое включает невербальную коммуникацию, мы можем воспринять это поведение, не зная при этом, что оно означает. Несмотря на то что большинство людей (как и авторы популярных книг «Как это делается» по невербальной коммуникации) ассоциируют определенные сигналы с определенными значениями, не существует «словаря» значений невербальных сигналов, в который можно было бы просто посмотреть и найти значение конкретного сигнала. Таким образом, следует постоянно остерегаться простых интерпретаций и простых причинно-следственных объяснений наблюдаемого

поведения. Только после того как рассмотрен весь контекст событий, можно начать делать какие-то заключения относительно того, почему человек повел себя именно так. И даже тогда можно говорить только с определенной степенью допущения и ни в коем случае нельзя делать категорических суждений.

Интерпретируя наблюдаемые действия, следует действовать очень осторожно. Предположим, что вы видите издалека, как кто-то разговаривает, как вам кажется, вовсю размахивая руками. Может быть, этому человеку вообще свойственна бурная жестикуляция, а может быть, дело в ситуации, в которой он оказался, — например, он разговаривает с человеком, который плохо знает язык. Вы этого не поймете, пока не получите дальнейшей информации. Иногда перед нами встает вопрос, чем объяснить определенное поведение — свойствами личности или же ситуации. Для нежелательного поведения обычно ищут ситуационную причину, но если не удастся найти удовлетворительного объяснения, это поведение с еще большей уверенностью приписывается специфике личности. Надо, однако, понимать, что ситуационную причину очень легко упустить, потому что невозможно увидеть ситуацию с позиции ее участника. Пойдя по ложному пути, мы, как правило, объясняем действия именно характером человека и преуменьшаем роль ситуационных факторов. Все эти тенденции восприятия — лишь немного из того, что должен знать, адаптировать и учитывать умелый наблюдатель.

Резюме

В этой главе мы обсуждали невербальные навыки, способы их развития и характеристики людей, обладающих этими навыками. В первой части главы мы рассмотрели различные определения коммуникативного навыка и основные методы измерения навыков отправления и получения невербальных сигналов. Мы также рассказали о результатах исследований по обучению навыкам невербальной коммуникации с использованием методов обратной связи, наблюдения и ролевой игры. Оказывается, развитие навыка невербальной коммуникации прямо зависит от желания или мотивации его развить, с позитивным и продуктивным отношением к ситуации обучения, с адекватным пониманием знаний о невербальном поведении и с определенным опытом и практикой в различных ситуациях.

Во второй части главы мы изучили черты и условия эффективности отправления и получения невербальных сигналов. Большая часть исследований в данной области сосредоточена на вопросах расшифровки, или декодировки, сигналов. Мы с разных сторон рассмотрели связь точности кодировки и расшифровки невербальных сигналов, наиболее состоятельной оказалась гипотеза о преобладании женщин среди талантливых коммуникаторов — как расшифровщиков, так и кодировщиков.

Мы также обсудили, как точность расшифровки зависит от канала передачи информации, от характеристик отправителя и от продолжительности наблюдения ситуации. Вне зависимости от возможных вариаций, есть свидетельства в пользу того, что тот, кто успешно расшифровывает сигналы, передающиеся по одному каналу, столь же успешно будет расшифровывать информацию и по другим каналам, и что тот, кто хорошо понимает заготовленные экспрессии, столь же хорошо будет понимать и спонтанные. Затем мы обсудили проблемы, связанные с необходимостью одновременно кодировать и расшифровывать сигналы (как происходит при обычном разговоре).

Данные о том, является ли хороший кодировщик одновременно и хорошим расшифровщиком, весьма туманны. Хорошее владение одним навыком (кодировки или расшифровки) вовсе не предполагает хорошего владения другим, несмотря на то, что такое тоже возможно. Навык в одной области может мешать овладению другим навыком. Мы обсудили теорию, которая связывает это явление с нормами эмоциональной экспрессии в семье.

Наконец, мы поговорили о том, что значит быть хорошим наблюдателем невербального поведения. Знание наиболее распространенных значений определенных сигналов и комбинаций сигналов очень важно, но так же важны и факторы нашего отношения и контекста наблюдения.

Ответы к рис. 3.2: а) это актеры, б) женщина слева, с) играет с маленькой дочерью.

Вопросы для обсуждения

1. Результаты экспериментов по измерению навыка понимания невербальных сигналов показали, что почти во всех

странах и культурах женщины владеют этим навыком лучше мужчин. Почему?

2. Говорят, что способности к отправлению и дешифровке невербальных экспрессий могут находиться в обратной связи, что отчасти объясняется нормами экспрессии, принятыми в семье. Как вы думаете, высоки или низки нормы экспрессии в вашей семье? Насколько семейные нормы экспрессии повлияли на ваши навыки кодировки и расшифровки?
3. Способность расшифровывать невербальные эмоциональные проявления — лишь одно из определений невербальной чувствительности. Подумайте, какие еще существуют определения невербальной чувствительности и проанализируйте, почему и где они могут быть использованы.
4. Существуют ли морально-этические проблемы, связанные с расшифровкой и кодировкой невербальных сигналов?

Библиография

- Argyle, M. (1988). *Bodily communication* (2nd ed.). London: Methuen.
- Bales, R. E. (1970). *Personality and interpersonal behavior*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Bruce, V. (1988). *Recognising faces*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Carli, L. (1982). *Are women more social and men more task-oriented? A meta-analytic review of sex differences in group interaction, reward allocation, coalition formation, and cooperation in the Prisoner's Dilemma Game*. Unpublished manuscript, University of Massachusetts at Amherst.
- Danziger, K. (1976). *Interpersonal communication*. New York: Pergamon.
- Davitz, J. R. (1964). *The communication of emotional meaning*. New York: McGraw-Hill.
- Ekman, P., & Friesen, W. V. (1975). *Unmasking the face*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Eliot, G. (1859). *Adam Bede*. New York: Harper & Brothers.
- Hall, J. A. (1984). *Nonverbal sex differences: Communication accuracy and expressive style*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Hall, J. A., & Bernieri, F. J. (Eds.) (2001). *Interpersonal sensitivity: Theory and measurement*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Henley, N. M. (1977). *Body politics: Power, sex, and nonverbal communication*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Izard, C. E. (1971). *The face of emotion*. New York: Appleton-Century-Crofts.
- Hall, J. A., & Bernieri, F. J. (Eds.) (2001). *Interpersonal sensitivity: Theory and measurement*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Hargie, O. (Ed.). (1986 a). *A handbook of communication skills*. New York: New York University Press.
- Henley, N. M. (1977). *Body politics: Power, sex, and nonverbal communication*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Izard, C. E. (1971). *The face of emotion*. New York: Appleton-Century-Crofts.

- Rosenthal, R. (Ed.). (1979). *Skill in nonverbal communication: Individual differences*. Cambridge, MA: Oelgeschlager, Gunn & Hain.
- Salovey, P., & Sluyter, D. J. (Eds.). (1997). *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications*. New York: Basic.
- Sternberg, R. (1984). *Beyond I.Q.: A triarchic theory of human intelligence*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Trimboli, A., & Walker, M. (1993). The CAST test of nonverbal sensitivity. *Journal of Language and Social Psychology*, 12, 49–65.
- Wagner, H. E. (1993). On measuring performance in category judgment studies of nonverbal behavior. *Journal of Nonverbal Behavior*, 17, 3–28.

II

ЧАСТЬ

ОБЩЕНИЕ И ОКРУЖЕНИЕ

Характеристики окружения, в котором происходит взаимодействие, оказывают очень серьезное влияние на человеческое общение. Освещение, цветовая гамма, меблировка и архитектура, а также другие черты окружения влияют не только на то, что мы говорим, но и на то, как часто мы это говорим; иногда мы даже специально выстраиваем обстановку общения, чтобы добиться от собеседников определенной реакции. Вторая часть нашей книги посвящена тому, как мы влияем на дистанцию общения и территориальные характеристики окружения, и как они влияют на нас, а затем мы перейдем к разговору о людях, принимающих участие в общении, и об их поведении.

Глава 4

Воздействие окружения на человеческое общение

Любой интерьер влияет на невербальные навыки своего обитателя. Выбор материалов, организация пространства, предметы, которые привлекают внимание или которые хочется потрогать, по сравнению с теми, которые пугают и отталкивают, многое говорят о сенсорных предпочтениях своих хозяев.

Дж. Рьюш и В. Кис

Когда люди общаются друг с другом, на них всегда оказывают определенное влияние характеристики окружения. Что же это за характеристики и как именно они на нас влияют?

Во-первых, давайте взглянем на знакомые всем нам условия общения — учебную аудиторию. Чаще всего это прямоугольная комната с рядами стульев. Ряд окон по одну сторону класса определяет направление, в котором студенты смотрят (и, соответственно, «переднюю» часть комнаты). Стулья в классе часто прикреплены к полу, чтобы легче было поддерживать чистоту и порядок в помещении. В аудитории, как правило, есть некий барьер (стол или пюпитр), отделяющий студентов от преподавателя. Большинство учеников и учителей с готовностью составят длинный список проблем, связанных с обстановкой обучения: плохое освещение и акустика, духота, жара или холод, посторонний шум, завывания и стук в батареях центрального отопления, неработающие электрические розетки, неподвижные сиденья, мрачная, скучная или отвлекающая расцветка стен, неприятные запахи и т. д. И ученики, и учителя понимают, что подобные проблемы мешают осуществлению цели собраний в этих прямоугольных комнатах — получению знаний посредством эффективного общения учеников с учителем. Влияние обстановки в классе на поведение учеников и учителей практически не изучалось до тех пор, как эту проблему не решил рассмотреть Соммер (Sommer, 1967, 1969, 1974). Он ском

центрировал свое внимание на том, как обстановка в аудитории влияет на участие ученика в процессе обучения.

Для своего исследования Соммер выбрал несколько различных типов классных комнат. Он хотел сравнить степень участия ученика в процессе обучения во время занятий в этих классах и проанализировать различные аспекты участия для каждого типа интерьера. Соммер выбрал семинарские комнаты с подвижными сиденьями, расставленными, как правило, полукругом, лаборатории (с бунзеновской горелкой, ретортами и колбами) с абсолютно прямыми рядами сидений, классы без окон и классы, в которых с одной стороны окна шли вдоль всей стены. Помимо всего прочего, Соммер сделал следующие выводы.

1. Ученики и учителя, которым не нравится обстановка в аудитории, будут стараться избегать ее или изменить ее.

2. В целом степень участия ученика в работе снижается с увеличением количества учеников в классе. Продолжительность участия больше в маленьких классах.

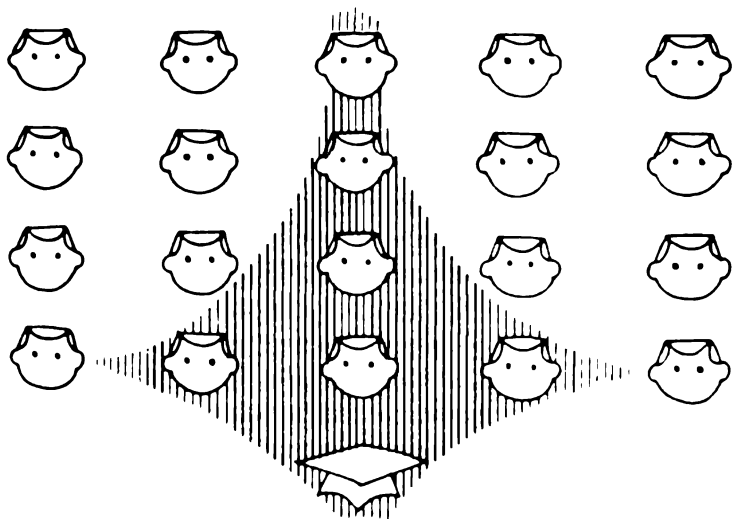
3. Участие учеников в больших классах чаще всего состоит в просьбах прояснить или повторить мысль, а не в обсуждении мыслей как таковых.

4. Участие чаще всего проявляли ученики, находившиеся в поле зрения учителя. В семинарской комнате ученики, сидевшие прямо напротив учителя, проявляли наибольшую степень участия. В последующем исследовании Адамс и Биддл (Adams & Biddl, 1970) определили зону участия, находящуюся в центре класса (рис. 4.1). Эта зона образуется, когда учитель встает в центре комнаты. Взгляд учителя оказывал наибольшее влияние на учеников, сидящих близко к учителю и в центре класса. Но это еще не все. Эксперименты Конейя (Conroy, 1973) показали, что когда ученикам с высокой, средней или низкой степенью участия давали шанс выбрать любое место по их желанию, ученики с высокой степенью участия чаще выбирали места в зоне участия. Отсюда можно заключить, что участие ученика стимулируется визуальным контактом с учителем, при этом ученики, которые стараются участвовать в деятельности класса, как правило, садятся так, чтобы учитель их видел. Также отметим, что взгляд учителя может и ограничивать коммуникацию не в меньшей степени, чем ее облегчать. Если ученики почувствуют, что будут наказаны за участие (или, по крайней мере, не получают за него вознаграждения), зона участия перестанет функционировать.

5. А что будет, если учеников с высокой и низкой степенью участия рассадить в зоне участия случайным образом? Конейя (Копеуа, 1973) выяснил, что ученики, степень участия которых в обучении была средней, в таком случае повышали ее, а ученики с низкой степенью участия оставались на своем уровне. Это означает, что место, где сидят ученики, может повлиять на степень их участия, но этот эффект менее выражен среди учеников с низкой степенью участия. Хабер (Haber, 1982) выяснил, что в пяти колледжах представители этнических, расовых и религиозных меньшинств, как правило, выбирали места по периферии зоны участия. Это происходило даже тогда, когда в данном конкретном классе они составляли большинство.

Такие результаты позволяют заключить, что расположение мест в классе не случайно, и что определенные типы людей тяготеют к центру и периферии, а зона участия (в значительной степени определяемая зрительным контактом ученика и учителя) стимулирует участие каждого ученика, кроме людей с низкой степенью участия. И даже здесь возможно повышение степени участия, если учитель поддерживает и вознаграждает ученика.

Обсуждение обстановки в учебном классе — пример воздействия на общение специфического контекста, в котором органи-



Передняя часть комнаты

Рис. 4.1
Зона участия в классе

зация пространства, архитектура и объекты обстановки влияют на интенсивность и тип взаимодействия. Мы рассматриваем и другие факторы окружения, которые действуют на общение между людьми, но при этом следует помнить, что окружение — лишь один из элементов в структуре определенного поведения. Если ученики, администраторы, учителя, секретари и хозяйственники делают из школы или университета управу благочиния или стремятся внедрить антигуманную бюрократию, изменения в интерьере класса произведут очень незначительный эффект.

В этой главе мы обсудим определенный набор характеристик окружения, но начнем обсуждение с того, как мы это окружение воспринимаем.

Восприятие окружения

Число мест, в которых мы общаемся с другими людьми, огромно — автобусы, дома, квартиры, рестораны, офисы, парки, отели, стадионы, фабрики, библиотеки, кинотеатры, музеи. Несмотря на столь внушительное разнообразие, мы оцениваем все эти окружения совершенно определенным образом. Восприняв какое-либо окружение каким-то образом, мы можем применить это восприятие при создании посылаемых нами сообщений. После передачи этих сообщений восприятие этого окружения другим человеком может измениться. Таким образом, мы сами влияем на окружение и подвержены влиянию с его стороны.

Как же мы воспринимаем окружение? Мы полагаем, что шесть параметров, о которых у нас сейчас пойдет речь, являются наиболее значимыми для нашего восприятия и, следовательно, для того, каким образом мы посылаем и получаем сообщения.

Восприятие формальности

Одним из известных параметров, с помощью которого можно классифицировать окружения, является континуум формальности-неформальности. Реакции могут определяться присутствующими объектами, людьми, совершаемыми действиями или другими переменными. Личный кабинет может быть более формальным, чем гостиная в том же доме; банкет по случаю окончания года требует большей формальности, нежели дружеская вечеринка; вечер, проводимый дома с другой парой, может быть более неформальным, чем вечер с десятью другими

парами. Чем больше формальности, тем больше вероятность того, что общение будет менее расслабленным и более поверхностным, нерешительным и стилизованным.

Восприятие теплоты

Окружение, в котором мы чувствуем душевную теплоту, заставляет нас задержаться, расслабиться и чувствовать себя комфортно. Это ощущение может быть создано определенной комбинацией цветов обоев или стенных панелей, наличием ковров, свойствами материала, из которого сделана мебель, мягкостью кресел, звукоизоляцией и т. д. Сети ресторанов быстрого питания стараются добавить теплоты в свой декор, чтобы выглядеть гостеприимными, и несколько охлаждают интерьер, чтобы обеспечить высокий оборот. Интересно, что окружения, в которых мы чувствуем психологическое тепло, также могут создать и ощущение теплоты физической. Школьников попросили провести 2 часа, занимаясь или читая, в комнате с нейтральной расцветкой, похожей на гамму цветов классной комнаты. Затем их попросили перейти в комнату, которая напоминала передвижной рефрижератор для мяса. Почти все ученики почувствовали, что вторая комната холоднее, несмотря на то, что температура в обеих комнатах была одинаковая. Затем «холодильную» комнату обшили панелями, постелили ковры, оборудовали лампами с мягким светом и т. п. и попросили другую группу учеников позаниматься или почитать в обеих комнатах. На этот раз ученики сказали, что переоборудованная «холодильная» комната была теплее. Реальная же температура в обеих комнатах опять была одинаковой (Rohles, 1980).

Восприятие интимности

Закрытая обстановка обычно означает более высокую степень интимности, особенно если в ней находятся только несколько человек. Если вероятность того, что кто-то войдет в комнату или услышит наш разговор, мала (даже если мы находимся не дома), возникает чувство большей интимности. Иногда интимности добавляют объекты обстановки, например, туалетные принадлежности или другие личные вещи. В обстановке большей интимности люди, беседуя, сидят ближе друг к другу, а темы их разговора более личные и направлены именно на собеседника, а не на людей в целом.

Восприятие знакомой и незнакомой обстановки

Когда мы встречаем нового человека или знакомого в незнакомой обстановке, наши реакции, как правило, осторожны, сдержанны и имеют общепринятый характер. Незнакомая обстановка связана с определенными ритуалами и нормами, с которыми мы пока еще не знакомы, так что мы опасаемся действовать слишком быстро. Мы будем притормаживать до тех пор, пока не проассоциируем незнакомое окружение с чем-то уже знакомым. Одна из интерпретаций стереотипизированных структур закусочных заключается в том, что они позволяют нам (мобильному обществу) с легкостью найти знакомое и предсказуемое место, которое гарантирует нам минимум контакта с незнакомыми. В незнакомой обстановке, скорее всего, темой для завязывания разговора будет сама обстановка — например: «Вы здесь уже бывали? Что это за место? Кто сюда ходит?»

Восприятие ограничения

Общая реакция на окружение частично основывается на восприятии того, можно ли вообще (и насколько легко) уйти отсюда. Некоторые школьники чувствуют себя в заточении в собственном доме, когда проводят там рождественские каникулы. Теперь давайте сравним это двухнедельное ограничение и постоянное проживание дома. Интенсивность восприятия ограничения тесно связана с предоставленным нам пространством (и интимностью данного пространства) в то время, пока мы там находимся. Ограниченность некоторых сфер общения имеет временный характер, — например, долгая поездка на автомобиле; ограничения же в другой обстановке имеют характер более долговременный, — например, в тюрьме, в космических кораблях или в домах престарелых.

Восприятие расстояния

Иногда наша реакция на определенное окружение определяется тем, насколько далеко или близко приходится нам находиться от собеседника в процессе общения. Дистанция может быть реальной, физической (офисы на разных этажах, дом в другой части города) или психологической (барьеры, разделяющие людей, близких физически). Вы можете находиться близко к другому человеку и все же не ощущать близости, например, сидеть на соседних креслах в зале ожидания в аэропорту.

Если обстановка предполагает неизбежную физическую близость с незнакомыми людьми (лифт, переполненный автобус), мы стараемся увеличить психологическую дистанцию, чтобы снизить угрозу нашему личному пространству. Обычно мы стараемся избежать зрительного контакта, боремся со стесненностью движений и физической напряженностью; мы также можем молчать или, наоборот, нервно смеяться, шутить насчет тесноты (т. е. ограниченности личного пространства) или завязать громкий разговор со всеми присутствующими.

Эти факторы, влияющие на восприятие, — лишь несколько параметров условий коммуникации. В целом более интимное общение ассоциируется с неформальной, свободной от ограничений, интимной, знакомой, закрытой и теплой обстановкой. В повседневной жизни эти параметры сочетаются весьма сложным образом. Смесь факторов интимности и отсутствия таковой можно наблюдать в лифте, если мы воспринимаем его как близкое, знакомое и временно ограничивающее, но в то же время общественное, формальное и холодное окружение.

Реакции на окружающую обстановку

Итак, мы как-то восприняли окружающую обстановку. Каким же образом это восприятие влияет на наши действия? Меграбян (Mehrabian, 1976) утверждает, что мы реагируем на наше окружение эмоционально. Эти эмоциональные реакции могут рассматриваться с позиции того, насколько 1) обстановка нас *возбуждает*, насколько 2) *приятно* нам находиться в данной обстановке и насколько 3) мы ощущаем в ней наше *доминирование*. В понятие *возбуждение* мы включаем степень активности, стимулированности, тревожности и беспокойства. Новое, удивительное или сложное окружение, скорее всего, вызовет более интенсивное возбуждение. Тем, кто не наделен способностью отсекаать ненужную информацию, полученную от окружения, неизбежно приходится реагировать на большее количество стимулов, а это приводит к усилению возбуждения. Несмотря на то что все мы, как правило, в разных случаях либо «экранируем», либо «не экранируем» информацию, существуют люди, которые вообще склонны либо всегда экранировать, либо никогда не экранировать поступающие к ним сигналы. «Не экранирующие» люди менее избирательны в реакциях на окружение. Они видят, слышат, обоняют и улавливают больше стимулов. «Экранирующие» же, напротив, более избирательны в

отношении того, на что они реагируют. В сложной ситуации они создают иерархию важности различных компонентов. «Не экранирующие» в новой, меняющейся и непредсказуемой обстановке не только больше возбуждаются, но и остаются на таком уровне возбуждения довольно долго — даже после выхода из стимулирующего возбуждение окружения. Вот почему «не экранирующих» людей больше привлекают окружения одновременно возбуждающие и приятные. *Удовольствием* мы называем ощущение радости, удовлетворения или счастья. *Доминирование* означает, что мы контролируем, чувствуем свою важность и свободу действовать различными способами.

Восприятие времени

Время — тоже часть коммуникативной среды. На первый взгляд может показаться странным, что мы включаем время — нечто, кажущееся неосязаемым, — в тот же перечень характеристик окружения, что и стулья, стены, шум или погода. Тем не менее американцы относятся к времени как к чему-то осязаемому, как к вещи, которую можно разделить на части, сохранить, потратить или создать. Более того, мы часто переносим временные качества на объекты в нашем окружении, — например, говорим о том, что это кресло «как будто всегда тут стояло» или о том, что лифта «никогда не дождешься вовремя».

Время для нас крайне важно. Оно решает, когда мы будем есть и спать; часто оно определяет, сколько мы получим за работу; оно устанавливает ограничения на то, сколько материала студент может выучить за определенный учебный период. Время играет ключевую роль в социальном взаимодействии. Оно влияет на наше восприятие окружающих; например, ответственные люди всегда «приходят вовремя», скучные говорят «слишком долго», невнимательные люди отключают мобильный телефон как раз тогда, когда мы им звоним, а идеальный любимый дарит нам «время для нас самих» (Leonard, 1978; Werner & Baxter, 1994). Курс «управления временем» обязателен для каждого, кто хочет подняться по служебной лестнице в своей корпорации. Время играет настолько важную роль, что мы часто носим дату и время на своем запястье. В большинстве автомобилей есть часы, а в некоторых даже ставят приспособления для подсчета времени, которое необходимо потратить на то, чтобы добраться из одной точки в другую. Мы знаем, что время может

«поджимать». Мы думаем об отпуске как о бегстве туда, где время не так значимо. Ирония, однако, заключается в том, что сами каникулы как таковые представляются нам неким периодом времени. Баллард и Сейболд (Ballard & Seibold, 2000) так описывают взаимоотношения между общением и временем: «Общение формирует взгляды и понимание времени, а наше чувство времени делает коммуникацию возможной и ограничивает ее, что очень важно» (p. 219).

В различных культурах время воспринимается по-разному (Hall, 1959). Различные интерпретации времени часто являются основной причиной непонимания между различными культурами. Профессор психологии Роберт Левайн так описывает свой опыт преподавания в Бразилии:

Выйдя из дома в первый день занятий, я спросил кого-то, который теперь час. Было пять минут десятого, а это значило, что можно расслабиться и осмотреться в кампусе перед первой лекцией, которая начиналась в десять. Когда прошло, как мне казалось, полчаса, я посмотрел на часы, мимо которых в тот момент проходил. Было уже 10.20! В панике я бросился искать свою аудиторию, а меня негромко окликали «Hola, professor» (Здравствуйте, профессор) и «Tudo bem, professor?» (Все нормально, профессор?): это были неторопливые студенты, многие из которых, как выяснилось впоследствии, шли ко мне на лекцию. Наконец, задыхаясь, я вбежал в аудиторию — она оказалась пустой. Пораженный, я спросил у проходящего мимо студента, который час. «Без четверти десять» — был ответ. Нет, не может быть! Я спросил еще кого-то. «Без пяти десять». Еще один студент сказал: «Ровно девять сорок три». Часы в ближайшем кабинете показывали четверть четвертого. Так я получил первый урок о бразильцах. Они измеряли время крайне неточно, и никому не было до этого дела. В расписании моя лекция стояла с 10.00 до 12.00. Многие студенты опоздали, некоторые очень сильно... никого это особенно не волновало... По-настоящему я удивился в полдень: ...лишь единицы ушли сразу. Студенты выходили из класса добрых пятнадцать минут, а некоторые из них продолжали задавать мне вопросы еще долго после этого (Levine & Wolff, 1985, с. 30).

Чтобы разобраться в межкультурных различиях в восприятии времени, надо сначала понять нашу собственную культуру. Известно, что временной опыт влияет на наши действия на не-

скольких уровнях (Cottle, 1976; Friedman, 1990; Hall, 1983; McGrath & Kelly, 1986). Биологически наши тела запрограммированы так, что физиология, эмоции и интеллект регулируются «внутренними часами» (Luce, 1971). Мы также знаем, что временная ориентация у разных людей различна. Даже у людей, принадлежащих к одной культуре, отличия в восприятии прошлого, настоящего и будущего могут быть весьма существенными. Временная ориентация может быть неизменной в течение долгого времени, а может и меняться; например, человек, который в определенный момент времени живет только настоящим, может адаптировать ориентированный на будущее стиль, который предполагает оценку настоящих «моментов» с позиции «долгосрочной перспективы» (Gonzalez & Zimbardo, 1985). При оценке социальных контактов можно выделить четыре основных способа понимания времени.

1. Как местоположение событий.
2. Как продолжительность событий.
3. Как интервал между событиями.
4. Как ритмический рисунок событий.

Поняв больше о стимулах окружения и условиях, которые запускают наши восприятия, мы можем использовать это знание для того, чтобы создавать окружение с нужными временными характеристиками.

Время как местоположение событий

Иногда наше восприятие времени связано с хронометражем событий. Некоторые события оцениваются как произошедшие «вовремя», например: «Ты обнял меня именно тогда, когда мне это было больше всего нужно»; некоторые же мы считаем «несвоевременными», например: «Не люблю ужинать в десять вечера». Иногда наше восприятие того, когда происходит событие, точно, иногда оно охватывает некий временной отрезок. Для одних время обеда — полдень, для других — где-то между 11 и 14 часами. Так же как мы приписываем хронометрированию событий в нашей жизни множество различных значений, мы также можем связать различные значения с установлением крайнего срока событий в будущем. Например, если что-то происходит раньше, чем ожидалось, это может являться формой наказания или награды, может оказаться очень важным или, наоборот, совсем неважным.

Время как продолжительность

Мы воспринимаем также и длительность тех или иных событий. У нас формируются определенные ожидания относительно должной продолжительности событий, но восприятие продолжительности не всегда является отражением реальной длительности временного промежутка. Неактивное, вялое окружение может восприниматься как нечто наводящее скуку, то, что может длиться «вечно».

Время как интервал

Ощущение периодов между событиями также включается в наше восприятие времени. Частота, с которой что-то происходит, — это восприятие периода времени, истекшего с тех пор, когда это событие произошло последний раз. Воспринимаемый темп жизни является отражением того, насколько большой или маленький отрезок времени разделяет наши действия. Мы учимся приписывать определенную частоту определенным действиям. Фраза «Я так давно тебя не видел» предполагает существование контактно-интервальной нормы, ассоциируемой с близкими отношениями с данным человеком. Мы можем не возражать против использования собеседником грубых слов, но мы против того, чтобы они использовались слишком часто.

Ритмический рисунок событий

Наблюдая определенную повторяющуюся последовательность интервалов, мы начинаем чувствовать социальный ритм — регулярность и нерегулярность, порядок и беспорядок в циклах нашего поведения и рутинных действий. Из всех временных характеристик ритмический рисунок является наиболее сложным для восприятия, и передать его окружающим сложнее всего. Понимание того, как мы моделируем интервалы, является крайне важным, решающим фактором как для понимания самих себя, так и для понимания нашего взаимодействия с окружающими. Если мы чувствуем, что находимся с собеседником в одной тональности, мы сосредоточены на приятном восприятии синхронности, а если в общении с кем-то мы ощущаем себя неловко, это может объясняться тем, что наши ритмические рисунки жестикულიции или пауз слишком уж отличаются друг от друга. Для того чтобы ежедневно планировать то, что с нами может случиться, крайне важно знать и чувство-

вать ритмические рисунки, характерные для нашего окружения, будь то модель «разговор-молчание» или атмосферная модель «солнечно-пасмурно».

Остаток главы мы посвятим характеристикам среды, которые лежат в основе нашего восприятия окружения и времени. В каждом окружении выделяются три главных компонента.

1. Естественная среда — география, местоположение, атмосферные условия.
2. Наличие или отсутствие людей.
3. Архитектурные элементы и элементы дизайна, включая движимые объекты.

Естественная среда

Люди живут в густонаселенных городских районах, в маленьких городках, в пригородах или на окраинах этих городов и городков, в деревне. Определенные характеристики окружающей среды в этих местах оказывают влияние на человеческое взаимодействие, — например, жилые комплексы, районы, высотные здания и т. д. Места, где мы живем, играем, работаем, неизбежно оказывают влияние на наше поведение. В городских трущобах и гетто социальный климат стимулирует маргинальное и девиантное поведение — или, по крайней мере, он толерантен к подобному поведению. Отсюда высокие показатели юношеской преступности, проституции, алкоголизма и наркомании, физических и умственных расстройств, криминала и насилия (Krupat, 1985).

Несмотря на то что наука располагает достаточно скудной информацией о том, как климатические и погодные условия влияют на человеческое поведение, говорят об этом предостаточно. Связаны ли определенные паттерны поведения, адаптированные к жизни в тропической или умеренной зоне, с ценностями проживающих в этих зонах людей?

Ученые-бихевиористы заинтересовались влиянием на поведение людей атмосферного давления. Ведь высокое или растущее атмосферное давление связано с хорошим самочувствием, а низкое или падающее больше ассоциируется с недомоганиями и депрессией.

Смена времен года также оказывает на поведение определенное влияние. Даже в тех районах США, где температурные изменения в течение года минимальны, национальные обычаи,

связанные со сменой времен года, продолжают соблюдаться; например, каникулы или отпуск обычно бывают летом, а учеба в школе начинается осенью. Вот как еще может варьировать наше поведение в зависимости от времени года:

1. Число самоубийств и обращений в психиатрические больницы резко возрастает весной и в конце лета.

2. Студенты колледжей чаще всего расходятся со своими партнерами в начале и конце семестров (май-июнь, сентябрь, декабрь-январь).

3. Летом люди чаще видятся с друзьями.

4. Летом увеличивается число нападений и изнасилований.

5. С июля по ноябрь люди, как правило, менее счастливы, но более активны и меньше скучают.

6. Одно исследование показало, что летом люди говорят по телефону меньше, чем зимой.

Температура и ее влияние на действия человека привлекает наибольшее внимание ученых. Мак-Клелланд, изучая фольклор в примитивных обществах, выяснил, что мотивация достижения была выше там, где температура в течение года колебалась в интервале от 4 до 16° C (McClelland, 1961). Он также заключил, что важным определяющим фактором мотивации достижения являлся температурный разброс; для высокой мотивации достижения необходим диапазон как минимум в 15°С в пределах суток или сезона.

Периоды очень высокой температуры часто ассоциируются с дискомфортом, раздражительностью, снижением работоспособности и негативной оценкой незнакомых людей. Проблема жаркой погоды как стимула к агрессии стала предметом нескольких исследований. Ученые отмечают, что определенная комбинация атмосферного давления и высокой температуры стимулирует беспокойство, раздражительность, вспышки гнева и даже проявление агрессии. Анализ восстаний в Индии за период в 22 года показал, что большая их часть имела место в те месяцы, когда температура колебалась в интервале от 27 до 32° C (Berke & Wilson, 1951). Национальная консультативная комиссия по гражданским беспорядкам в докладе о нарушениях гражданского порядка в США заявила, что когда и без того взрывоопасная ситуация осложнилась наступлением жарких летних ночей, это в конце концов привело к беспорядкам в гетто: «Дни, в которые имели место акты насилия, в большинстве случаев были достаточно жаркими» (Report of the National Advisory

Commission on Civil Disorders, 1968, с. 71; см. также Goranson & King, 1970). При исследовании ста двух случаев беспорядков в США в период между 1967 и 1971 годами выяснилось, что наиболее вероятная причинно-следственная связь между жарой и беспорядками была такова: температура воздуха поднималась до 27–30°C и оставалась в этом интервале в течение 7 дней. Если очень высокая температура, как правило, снижала вероятность беспорядков, этот эффект не наблюдался, пока температура не поднималась до 32° и выше (Baron & Ransberger, 1978; Carlsmith & Anderson, 1979).

Связь температуры и агрессии, похоже, актуальна и в спорте. Анализ игр в высшей бейсбольной лиге в период от 1986 до 1988 года выявил высокую положительную корреляцию между высокой температурой и количеством сильных ударов (Reifman, Larrick & Fein, 1991).

Гриффит менял в лабораторных условиях сочетание влажности и температуры и отмечал их влияние на межличностное взаимодействие. При повышении температуры и влажности студенты-испытуемые ниже оценивали соучеников с точки зрения межличностной привлекательности (Griffitt, 1970; Griffitt & Veitch, 1971). При этом негативная оценка особенно несимпатичных новых знакомых часто бывала вполне объективной: «О, он слишком горяч и раздражителен». Отметим, тем не менее, что иногда неприятные факторы окружения, скажем, жара или шум, могут и повысить привлекательность окружающих. В таких случаях неприятный стимул может восприниматься как «наша общая беда» (Kenrick & Johnson, 1979; Schneider, Lesko & Garrett, 1980). Степень, до которой жара и другие факторы окружающей среды повышают или понижают привлекательность окружающих, зависит от того, каким образом эти факторы взаимодействуют с другими факторами, например, личностными характеристиками или отсутствием немедленного вознаграждения.

Влияние луны и солнечной активности на поведение человека также было изучено учеными. Психиатр Арнольд Либер утверждал, что люди, как и планета, находятся под влиянием гравитационных сил, создаваемых различными положениями Луны относительно Земли (люди, как и Земля, на 80% состоят из воды и лишь на 20% из твердого вещества и, следовательно, подвержены «приливам» и «отливам»). Затем он подсчитал число убийств в зависимости от фаз луны и пришел к выводу,

что между ними существует сильная связь (Lieber, 1978). К теории Либера относятся с некоторым скептицизмом, так как в подобных исследованиях подтверждается лишь одновременное изменение двух переменных, а не то, что конкретная фаза луны является причиной конкретных поступков. Здесь оказывает дополнительное влияние еще несколько факторов. Было проведено два отдельных анализа 37 работ, претендовавших на то, чтобы связать фазы луны и частоту обращений в психиатрические больницы, самоубийств, убийств, дорожно-транспортных происшествий и изменений на рынке ценных бумаг; исследователи пришли к выводу, что между этими событиями и фазами луны связи обнаружить не удастся (Кэмпбелл и Битс, 1978; Роттон и Келли, 1985).

Итак, результаты исследований географии, климата и небесных тел не дают нам достаточно надежной информации. То, что наше поведение находится под влиянием подобных факторов, кажется вполне разумным предположением, но природа этого влияния, конкретные его условия и степень до сих пор не выяснены. Большинство людей полагают, что погода оказывает на них меньшее влияние, нежели на других, что она влияет на поведение в меньшей степени, нежели на эмоциональное состояние, и что она скорее влияет на позитивные состояния, нежели на негативные (Jorgensen, 1981). Краут и Джонстон (Kraut & Johnston, 1979) выяснили, что гуляющие за городом люди улыбались больше, если погода была солнечная и приятная, чем когда шел дождь и было облачно. Это отличие было менее существенным, чем эффект нахождения в обществе других людей; люди больше улыбались в процессе общения, нежели когда были одни. Таким образом, климат и другие факторы окружающей среды, по всей видимости, оказывают на поведение человека меньшее влияние, чем социальные факторы.

Влияние окружающих на поведение человека

В пятой главе мы подробно рассмотрим реакции людей в перенаселенных средах. Пока что отметим, что людей можно воспринимать как часть окружения, которая оказывает определенное влияние на поведение человека. Окружающих можно воспринимать как активных или пассивных участников ситуа-

ции в зависимости от степени восприятия их вовлеченности в общение. Во многих ситуациях такие люди кажутся активными, особенно если у них есть возможность подслушать то, что мы говорим. В некоторых ситуациях мы придаем другому человеку или людям сомнительный статус «не-личности» и ведем себя соответствующим образом. Это может произойти в ситуациях высокой напряженности, но может случиться и просто по отношению к любому другому человеку. Статус «не-личности» легко присваивается водителям такси, швейцарам и детям. Присутствие не-личностей позволяет взаимодействовать, не сдерживая себя, потому что если учитывать активных участников, при общении присутствуют только лишь люди — участники взаимодействия. Родители иногда говорят с другими людьми об очень личных аспектах жизни ребенка, в то время как ребенок играет где-то поблизости. Участниками ребенка воспринимается как «отсутствующий». Любая вербальная или невербальная реакция не-личности, на которую, в свою очередь, реагируют участники общения, немедленно избавляет этого человека от роли не-личности.

При восприятии других людей как активного элемента окружения определенные типы коммуникации могут быть облегчены или же, напротив, затруднены. Основное отличие коммуникации с активными людьми заключается в том, что мы должны адаптировать сообщения к многочисленной аудитории, а не к конкретному человеку. Даже телефонный разговор, в котором третий участник может слышать только одного из говорящих, меняется под незваного слушателя. Иногда наличие дополнительных слушателей являет собой настолько значительное ограничение или угрозу, что одному из участников разговора приходится уйти со сцены. Тем не менее присутствие третьей стороны в определенных случаях может предоставить возможность облегчить общение посредством смещения фокуса взаимодействия на этого третьего участника и вежливо удалиться.

Присутствие других может повысить нашу мотивацию «хорошо выглядеть», совершая какие-то поступки или что-то сообщая, что также может оказать как негативное (искажение информации), так и позитивное влияние. Выгода от стремления выглядеть хорошо в присутствии других является примером конструктивного подхода к разрешению конфликта. Например, присутствие третьей стороны может предотвратить драку или, по крайней мере, отложить ее на какое время. Присутствие

третьей стороны предотвращает агрессию, а это может либо дать агрессору время остыть, либо в дальнейшем привести к фрустрации или навредить человеку, который вынужден подавлять в себе определенные чувства. Оценивая тот факт, что в спорте чаще всего побеждает принимающая сторона (53% в профессиональном бейсболе, 58% в профессиональном футболе, 60% в студенческой футбольной лиге, 67% в профессиональном баскетболе и 64% в профессиональном хоккее), ученые называли в качестве причин знакомство команды хозяев со своим полем или усталость команды гостей, вызванную переездом. Дальнейший анализ, однако, показал, что главной причиной побед команды хозяев были болельщики, обеспечивающие психологическую поддержку, которая оказывала позитивное влияние на игру «своей» команды. И, напротив, враждебно настроенные болельщики могут повысить число ошибок команды гостей (Schwartz & Barski, 1977; Thirer & Rampey, 1979). Поначалу исследования игры команд хозяев выявляли также тенденцию проигрывать на своем поле в игре за звание чемпиона, но последние исследования опровергли этот вывод относительно бейсбола и баскетбола (Schlenker, Phillips, Boniecki & Schlenker, 1995). Бывают также случаи, когда дружественная поддержка считается само собой разумеющейся и никак не влияет на игру, а выигрыш сильной или слабой команды становится результатом реакции на негативное отношение к ним. Таким образом, нужно помнить, что и дружественное, и враждебное отношение окружающих, как и в спорте, оказывают значительное влияние на любые наши действия.

Путей влияния группы на индивидуальные результаты слишком много, чтобы обсуждать их здесь. Но мы приведем два примера, иллюстрирующие подобное влияние.

1. Один из первых социально-психологических экспериментов показал, что мальчики быстрее сматывают рыболовные катушки, если рядом кто-то делает то же самое, даже если ситуация не предполагает соревнования и на скорости акцент не делается. Впоследствии многие исследования подтвердили наличие эффекта «*социальной фасилитации*» (*social facilitation*), который заключается в том, что человек лучше выполняет какое-то дело (простые и хорошо знакомые задания) в присутствии других людей.

2. Если человек чувствует, что при выполнении задания кто-то ему помогает, он, как правило, начинает прилагать меньше

усилий. «Социальная леность» (*social loafing*) тем сильнее, чем больше человек чувствует, что его личный вклад не может быть оценен (Harkins & Szymanski, 1987).

Архитектура и движимые объекты

Холл (Hall, 1966) назвал архитектуру и объекты, находящиеся в нашем окружении, зафиксированным или полузафиксированным пространством. *Зафиксированным (fixed-feature)* пространство называется тогда, когда оно ограничено неподвижными границами (комната или дом); *полузафиксированным (semifixed-feature)* же пространством, в свою очередь, называется пространство, состоящее из движимых объектов наподобие стульев и столов. И то и другое оказывает на наше коммуникативное поведение значительное влияние.

Одно время в США здания банков строились так, чтобы у людей создавалось ощущение силы и безопасности. Архитектура такого здания включала большие мраморные колонны, металлические перила и двери, непокрытые полы и голые стены. Этот стиль создавал у посетителей ощущение холода и безличности. Позднее банкиры осознали необходимость изменения обстановки в сторону более дружелюбной, теплой и домашней, где людям будет просто приятно посидеть и обсудить финансовые потребности и проблемы. Банковские интерьеры начали меняться. Добавили ковры, металл сменило дерево; поставили кресла, для дополнительного ощущения теплоты добавили цветы в горшках и развесили картины. Это только один пример осознания того, что обстановка, в которой происходит общение, может значительно повлиять на ход взаимодействия. Владельцы ночных клубов и ресторанов знают, что тусклое освещение и звуконепроницаемые поверхности вроде ковров, занавесей и обитых тканью потолков придают обстановке интимность и вынуждают клиентов оставаться в этом месте дольше, чем бы они пробыли в месте с ярким освещением и отсутствием звукоизоляции.

То, как люди украшают свои комнаты, также может повлиять на поведение. В одной работе были рассмотрены 83 фотографии комнат, в которые вселились только что поступившие в колледж студенты. Изучив фотографии комнат студентов, которые были исключены из колледжа через полтора года, исследователи отметили, что их комнаты были украшены предмета-

ми, связанными со школой или домом; почти ничего в дизайне не напоминало об университетской общине. Исключенные также использовали меньше способов защиты своего личного пространства. Их любимым способом избавиться от мешающего шума была попытка заглушить его своим собственным (Vinsel, Brown, Altman & Foss, 1980).

Иногда мы извлекаем из обстановки весьма четкую и определенную информацию о живущих в доме людях или парах (рис. 4.2). Организация различных по функциональному назначению мест в доме (специализированных), символизм определенных предметов и способы украшения могут многое сказать нам о природе отношений пары (Altman, Brown, Staples & Werner, 1992). Иногда мы воспринимаем домашнюю обстановку до того, как встретим самих хозяев (например, потенциальный покупатель видит дом, который ему показывает агент по недвижимости). В таком случае можно оценить то, как они об-



Рис. 4.2

Тест на восприятие обстановки: а) Опишите человека или людей, которые здесь живут. б) Скажите, почему бы вы хотели или не хотели встретиться с человеком, который здесь живет. в) Насколько интенсивно здесь общаются? г) Какие темы обычно здесь обсуждаются? д) Какие факторы из перечисленных в разделе о восприятии окружения повлияли на ваше восприятие сильнее всего? е) Сравните ваши ответы с ответами других

ставляют дом: для себя, для других, для удобства, как все и т. д. (Sandalla, 1987). На нас может оказывать влияние настроение, создаваемое обоями, симметрией или порядком расположения предметов, картинами на стене, а также качеством и ценой (на первый взгляд) предметов в доме. Многим знакомо странное чувство, которое охватывает нас, когда мы входим в комнату, кажущуюся «нежилой». Мы стесняемся сесть и дотронуться до чего-либо, потому что комната нам как бы говорит: «Это комната только для показа; садись, ходи и трогай очень осторожно. На поддержание этой комнаты в чистоте и порядке уходит много времени; мы не хотим прибираться здесь после твоего ухода». Обстановка другой гостиной говорит нам: «Садись где хочешь, почувствуй себя, как дома, ходи повсюду, води неформальную беседу и не стесняйся двигать вещи». Дизайнеры интерьеров и эксперты-промоутеры часто делают экспериментальные и интуитивные суждения о влиянии цвета, предметов, форм, обстановки и т. д., но реальных попыток оценить эти чувства делается очень мало.

Маслоу и Минтц (Maslow & Mintz, 1956) и Минтц (Mintz, 1956) одними из первых провели исследование, акцент в котором был сделан на изучении влияния интерьера на реакции человека. Для исследования они выбрали три комнаты: одна была «уродливой» (обставленная для создания впечатления неприбранной каморки вахтера); другая была «красивой» (с коврами, драпировкой и т. д.); а последняя комната была «нормальной» (кабинет профессора). Людей, сидящих в комнате, попросили оценить серию негативных (для контроля цвета, тени и т. д.) фотографий лиц. Экспериментаторы постарались сохранить все факторы, — время суток, запах, шум, конструкцию стула и внешность экспериментатора, переходящего из комнаты в комнату, что позволяло объяснять результаты исключительно типом комнаты.

Результаты были таковы: испытуемые в «красивой» комнате оценили «энергию» и «благополучие» лиц на фотографиях выше, чем испытуемые в «уродливой» комнате. И экспериментаторы, и испытуемые перепробовали различные действия в попытке уйти из «уродливой» комнаты. Эту комнату охарактеризовали как вызывающую ощущение монотонности, утомление, головную боль, недовольство, сонливость, раздражительность и враждебность. В «красивой» комнате люди чувствовали удовлетворение, удобство, радость, собственную важ-

ность, энергию и желание продолжать работу. Таким образом, налицо хорошо продуманный «чистый» эксперимент, который предоставляет нам информацию о влиянии визуально-эстетической обстановки на человеческое взаимодействие. Другие подобные исследования выявили, что студенты показывают более высокие результаты учебных тестов, выше оценивают учителей и более эффективно решают задачи в «красивых» комнатах, нежели в «уродливых» (Campbell, 1979; Wollin & Montagre, 1981).

Так как ни одно исследование не показало прямого влияния изменения обстановки и интерьера на изменение настроения и оценки окружающих (Kasmar, Griffin & Mauritzen, 1968), ясно, что влияние обстановки — лишь один из факторов влияния на наше восприятие. Иногда этот фактор достаточно силен, а иногда тесная связь между двумя частями, понимание или терпимость к беспорядку, позитивное поведение в отношении другого человека и другие факторы нейтрализуют негативные эффекты «уродливой» обстановки.

Цвет

Многие полагают, что цвет может повлиять на поведение. Некоторые даже верят, что «проступки в тюрьме» зависят от цвета, окружающего заключенного. Например, стены городской тюрьмы Сан-Диего были одно время раскрашены в розовый, нежно-голубой и персиковый цвета в соответствии с предположением, что пастельные тона будут оказывать успокаивающее влияние на заключенных. В Салеме, штат Орегон, решетки камер местного исправительного учреждения были окрашены в нежно-зеленый, голубой и светло-коричневый; некоторые двери в камерах были выкрашены в ярко-желтый, оранжевый, зеленый и голубой. Ко всему прочему, начальник учреждения заявил, что цветовая гамма будет постоянно меняться, дабы его учреждение «оставалось прекрасным местом для работы и жизни». Основываясь на результатах исследования, которое пришло к выводу, что розовый цвет ослабляет человека (Pelligrini & Schauss, 1980), две камеры в центральной тюрьме в Сан-Хосе, Калифорния, были выкрашены в «шокирующий розовый», так как служащие были уверены, что это ослабит враждебность заключенных. Враждебность заключенных ослабилась минут на пятнадцать, а затем достигла своего

пика, и через три часа некоторые заключенные принялись стирать краску со стен. Несколькими годами позже ученые снова протестировали розовый цвет (Smith, Bell & Fusco, 1986). На этот раз выяснилось, что розовый скорее возбуждает, нежели успокаивает! Более четкие результаты были получены в результате внедрения программы, которая позволяла заключенным раскрасить свои камеры в те цвета, которые они сами выберут. В этом случае определяющим фактором был контроль со стороны заключенного над выбором цвета, а не цвет сам по себе. Тем не менее все эти сведения показывают, как целая государственная институция — тюрьмы — сделала попытку применить на практике результаты исследований, выявивших связь между цветом окружающей обстановки и поведением человека.

Подобное же исследование было проведено в Мюнхене. Группа исследователей изучила влияние цвета на умственное развитие и социальные отношения («Blue Is Beautiful» («Синий — красивый»), 1973). Дети, которых тестировали в «красивых», по их мнению, комнатах, получили при прохождении теста на коэффициент интеллекта в среднем на 12 баллов больше, чем дети, которых тестировали в «уродливых» комнатах. Синий, желтый, желто-зеленый и оранжевый оказались «красивыми» цветами; белый, черный и коричневый — наоборот, «некрасивыми». Красиво раскрашенная комната стимулировала также тревожность и креативность. В оранжевой комнате количество позитивных социальных реакций (дружеские слова, улыбки) увеличилось на 53%, а число негативных реакций (раздражительность, враждебность) снизилось на 12%.

Меграбян утверждает, что *самыми приятными* цветами являются, в убывающем порядке, синий, зеленый, пурпурный, красный и желтый (Mehrabian, 1976). Он полагает, что *самым возбуждающим* является красный, а за ним следуют оранжевый, желтый, фиолетовый, синий и зеленый. Несмотря на то что предположения Меграбяна нельзя сопоставить с результатами письменного исследования цветов и оттенков настроения, у них есть определенное сходство. Векснер представил 8 цветов и 11 оттенков настроения 94 испытуемым. Результаты (табл. 4.1) показали, что с некоторыми оттенками настроения ассоциируется один цвет, а с другими — два цвета или больше (Murray & Deabler, 1957; Wexner, 1954).

Таблица 4.1

Связь цвета с настроением

Настроение	Цвет	Частота выбора
Возбуждение, стимуляция	Красный	61
Безопасность, комфорт	Синий	41
Расстройство, беспокойство, тревога	Оранжевый	34
Нежность, умиротворение	Синий	41
Защита	Красный	21
	Коричневый	17
	Синий	15
	Черный	15
Уныние, грусть, подавленность, меланхолия	Багряный	14
	Черный	25
	Коричневый	25
Спокойствие, мир, ясность	Синий	38
	Зеленый	31
Достоинство, величие	Багряный	45
Веселье, кокетство, радость	Желтый	40
Враждебность, противоречие, вызов	Красный	23
	Оранжевый	21
	Черный	18
Власть, сила, державность	Черный	48

Проблема интерпретации подобных результатов заключается в том, чтобы решить, выбирают ли люди цвета, действительно соответствующие определенному настроению, или руководствуются приобретенными вербальными стереотипами. Другая проблема с подобными исследованиями цветового предпочтения заключается в нарушениях ассоциации между цветом и объектом. Можно считать розовый любимым цветом и при этом вовсе не любить розовые волосы. Третьей проблемой является невозможность отделить влияние изменения цвета окружения от влияния цвета как такового. Тем не менее не стоит игнорировать мнение авторов работ в области образования и дизайна, которые говорят о том, что тщательно продуманные цветовые схемы оказывают определенное влияние на повышение академической успеваемости. Нельзя также делать какие-либо окон-

чательные выводы о влиянии цвета на взаимодействие между людьми прежде, чем исследования поведения установят связь между окрашенными в различные цвета средами и различными типами вербальных поведенческих или коммуникативных моделей.

Результаты ряда исследований, изучавших цвет формы футболистов и хоккеистов, показали, как цвет может влиять на поведение. Фрэнк и Гилович (Frank & Gilovich, 1988) начали с того, что продемонстрировали, что студенты ассоциировали черную форму с низостью и агрессией чаще, нежели форму других цветов. Затем они изучили профессиональную статистику и выяснили, что футбольные и хоккейные команды, носящие черную форму, чаще других команд подвергались штрафным санкциям. А если команда меняла цвет своей формы на черный, ей чаще присуждали пенальти! Затем ученые заинтересовались тем, вызвано ли это с поведением самих игроков (возможно, они поступали более низко и грубо, надев черную форму) или же стереотипом восприятия со стороны судей. Исследователи смонтировали экспериментальный фильм, в котором они варьировали цвета формы игроков, совершающих одни и те же действия, и затем показали этот фильм испытуемым-«судьям». Судьи выявили большее число нарушений у игроков, одетых в черную форму, несмотря на то, что реальных различий в поведении игроков не было. Однако когда исследователи надели черную форму на студентов, оказалось, что человек в черном начинает вести себя более агрессивно. Так что работали оба процесса: игроки в черной форме вели себя более грубо, а наблюдатели воспринимали игру игроков в черной форме как более грубую. Такое восприятие, конечно, могло сделать самих игроков грубее из-за соответствующего отношения к ним со стороны публики.

Звук

Звуки и их интенсивность также влияют на межличностное поведение. Мы можем по-разному реагировать на жужжание чье-либо голоса, на громкий стук молотка или на успокаивающие или стимулирующие звуки музыки. Музыка может успокаивать или возбуждать. Музыка может подсознательно влиять даже на потребительские предпочтения. Ученые из Лейстерского университета в Англии выставили четыре вида французского и четыре

вида немецкого вина в местном супермаркете. Цена их была одинаковой, они были одинаково сладкими или сухими. В течение двух недель магнитофон, стоящий на полке рядом с винами, каждый день менял музыку с французской аккордеонной на немецкую застольную и наоборот. Расположение полок также менялось. Продажи четко определялись национальной принадлежностью игравшей в отделе музыки. Когда играла французская музыка, продажи французского вина опережали продажи немецкого, но когда начинала играть немецкая музыка, немецкое вино опережало французское. Только 7% покупателей вина охотно признали, что музыка могла повлиять на их потребительский выбор (North, Hargreaves & McKendrick, 1997).

Гласс и Сингер (Glass & Singer, 1973) провели серию экспериментов по изучению влияния шума на продуктивность деятельности. Испытуемых просили выполнить ряд заданий, различавшихся по сложности, при этом уровень шума регулировался экспериментаторами. «Паттерны» шума различались следующим образом: некоторые из них были предсказуемы (шумы менялись в соответствии с некой моделью), а некоторые — нет. Были использованы различные источники шума (стук печатных машинок, механический шум или звук иностранной речи). Несмотря на то что шум сам по себе не оказывал существенного влияния на продуктивность, нарушения наблюдались, когда шум сочетался с другими факторами. Например, продуктивность снижалась, когда рабочая нагрузка была высокой, а шум неконтролируемым и непредсказуемым. Другими факторами, определявшими, мешает ли шум человеку, или, наоборот, доставляет удовольствие (посторонний разговор или музыка), были громкость звука, его продолжительность и привычность. Понятно, что на одних людей шум действует сильнее, чем на других. Чувствительные к шуму студенты колледжа ощущали больше шума, чем другие студенты, а интенсивность их восприятия усиливалась после семи месяцев обучения. Чувствительные к шуму студенты по сравнению с менее чувствительными сверстниками получали более низкие оценки, чувствовали себя в общении менее защищенными и больше стремились к уединению (Weinstein, 1978).

Иногда в определенной обстановке можно изменить звук для того, чтобы изменить поведение, например, прибавив громкость музыки в супермаркете с целью повысить скорость покупки товаров. В других случаях мы пытаемся снизить уровень анти-

продуктивного шума с помощью структурных изменений. В одной психиатрической клинике плитка была заменена коврами, что должно было снизить раздражительность пациентов и сделать атмосферу в больнице теплее и более домашней. Это, в свою очередь, привело к тому, что пациенты стали уделять больше времени заботе об окружающей обстановке (Cheek, Maxwell & Weisman, 1971).

Освещение

Освещение также помогает сформировать восприятие окружающей среды, а это восприятие может повлиять на вид отправляемого нами сообщения. В сумрачной или освещенной свечами комнате мы говорим тише, сидим друг к другу ближе и ведем более личную беседу (Meer, 1985). Когда освещение становится ярче, окружение делает общение менее интимным. Когда в ночном клубе, где обычно тусклое освещение, включается яркий свет, это, как правило, является сигналом к тому, что клуб скоро закрывается, и дает клиентам время перейти из одного настроения в другое. Карр и Дабс выяснили, что общение на личные темы при тусклом освещении с не очень близкими вам людьми вызывает некоторое смущение, уменьшение частоты взглядов на собеседника и уменьшение средней продолжительности такого взгляда (Carr & Dabbs, 1974). Все эти виды невербального поведения направлены на то, чтобы создать психологическую дистанцию и, таким образом, ликвидировать диссонанс между интимностью ситуации, создаваемой освещением и вопросами, и нежеланием раскрываться перед незнакомыми собеседниками.

Отсутствие света стало серьезной проблемой для людей, которые страдают от «сезонного эмоционального расстройства» (seasonal affective disorder, SAD), формы депрессии, характерной для зимних месяцев (Rosenthal, 1993). Терапевты успешно лечат таких людей, подвергая их терапии ярким светом в течение нескольких часов каждое утро. Искусственное освещение с полным спектром, как у солнца, оказывается при этом наиболее действенным (Lewy et al., 1998). Подобная потребность в солнечном свете заставила некоторых ученых задаться вопросом: правда ли, что в городах, где люди ежегодно получают наименьшее количество света, показатель самоубийств наиболее высок? Однако исследования эту гипотезу не подтвердили (Lester, 1988).

Подвижные объекты

Если мы знаем, что расположение определенных объектов в нашем окружении поможет структурировать общение, неудивительно, что мы пытаемся манипулировать данными объектами для того, чтобы добиться нужной реакции собеседника. Интимность вечера вдвоем подчеркивается светом свечей, мягкой музыкой, дорогими напитками, мягкими подушками на диванах и отсутствием грязной посуды, мусора и других вещей, ассоциируемых с обычной жизнью.

Работники часто используют вещи для персонализации своего рабочего места. Эти знаки идентификации помогают им чувствовать удовлетворение от работы и дают посетителям определенную информацию, помогающую начать разговор. Так как компания тоже хочет сообщить о своей идентичности, количество и виды личных предметов, используемых работниками, должны соответствовать имиджу компании. Предметы в рабочем окружении могут использоваться для отражения определенных ролевых характеристик отношений, например, для обозначения границ или для того, чтобы способствовать сближению. Интерьер официального кабинета может четко указывать на статус своего обитателя, — на него указывают, к примеру, дорогие картины, большой стол, мягкий диван и кресла, драпировки и т. д. (Мопк, 1994). Подобная обстановка может не подходить для индивидуальной консультации, но ее можно переоборудовать для соответствия такой цели. Конечно, иногда можно вполне нормально общаться в кажущихся неподходящими условиях, — например, любящие друг друга люди тепло прощаются в относительно холодных и лишенных интимности залах аэропорта.

Стол — предмет, имеющий огромное значение в общении. Один из первых экспериментов в этой области на примере кабинета врача показал, что наличие или отсутствие стола может весьма существенным образом изменить психологическое состояние пациента (White, 1953). Если стол отделяет врача от пациента, только 10% пациентов находились в «спокойном состоянии»; при этом если стол убирали, количество «спокойных» пациентов увеличивалось до 55%. Общение студентов в аудитории можно ограничить передвижением столов и стульев (рис. 4.3). Расположение стола также может повлиять и на отношения студента и преподавателя (Zweigenhaft, 1976). Однако поскольку другое исследование не подтвердило связь существования барьера (стола) с возникновением отношений неже-

лательного характера между студентами и преподавателем, следует помнить, что существуют и другие факторы, способные нейтрализовать или устранить потенциально негативные эффекты, порождаемые таким барьером (Campbell & Hergen, 1978). Например, в некоторых ситуациях студенты ожидают большей формальности отношений, а иногда конструктивные рабочие отношения строятся вне кабинета профессора, так что барьер ощущается не так сильно. Возвышение, отделяющее пресс-секретаря президента от журналистов во время брифинга в Белом Доме, с одной стороны, воспринимается вполне естественно, а с другой — оказывается препятствием на пути эффективного общения. Во время президентства Никсона встречи с прессой были формализованы, и пресс-секретарь стоял за кафедрой. Рон Нессен, пресс-секретарь президента Форда, почувствовал, что кафедра порождает у журналистов непродуктивное ощущение «мы-они», что заставляло проводить встречи без этого препятствия.

Существуют также и менее явные барьеры. Например, если вы видите перед книгами на полке изящную безделушку, вы, скорее всего, постесняетесь брать эти книги. Помните, что нельзя назвать столы и другие «барьеры» хорошими или плохими. Если вы хотите сохранять дистанцию, установить формальные отношения, стол может помочь создать подобное ощущение.

Расположение предметов мебели может облегчить или, наоборот, затруднить общение. Расположение телевизора в ком-



Рис. 4.3

Обстановка в классе с неподвижными стульями не способствует общению студентов

нате, весьма вероятно, повлияет на расположение кресел и, следовательно, на стиль общения в данной комнате. Sommer и Росс выяснили, что некоторые пациенты гериатрического отделения были «апатичными», у них было мало друзей, несмотря на яркую и добрую атмосферу. Перестановка мебели с целью способствовать общению удвоила частоту общения пациентов (Sommer & Ross, 1958). Даже когда возможности общения были доведены до максимума, не все общались друг с другом. Рассмотрим расстановку мебели на рис. 4.4. Мы можем сказать, что контакты, отмеченные стрелками, будут наиболее частыми, при этом четыре человека, сидящие на диване, как, впрочем, и люди F и G, скорее всего, будут обращаться друг к другу крайне редко. Четыре человека на одном конце будут редко обращаться к людям, сидящим на другом конце. Если участников периодически пересаживать, группы общения будут меняться.

Некоторые ситуации предполагают, что люди не задержатся в этой обстановке надолго; сиденья в таких местах не рассчитаны на потребность в комфорте. Владельцы отелей и архитекторы аэропортов прекрасно знают о существовании феномена «излишнего удобства». Вы, возможно, замечали некоторое неудобство стульев с наклоном в 10 градусов в некоторых ресторанах быстрого питания. Это заставляет посетителей есть и быстро освобождать места для других. На автобусной станции Порт-Ауторити в Нью-Йорке старые деревянные сиденья были заменены на откидные пластиковые, глубиной всего 8 дюймов (около 20 сантиметров. — Прим. ред.), которые «требуют большей концентрации для того, чтобы на них усидеть, так что спать или просто засиживаться на таких скамьях невозможно». Это было сделано для того, чтобы бездомные не спали на вокзалах («For Homeless» («Для бездомных»), 1989).

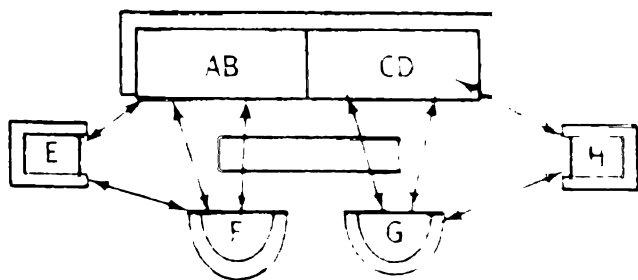


Рис. 4.4

Направление общения и расстановка мебели

В некоторых окружениях как будто витает неписаный кодекс поведения, запрещающий общение. Одинокие мужчины, которые входят в кинотеатры, где показывают порнофильмы, смотрят кино и уходят, не произнося ни слова, — как раз такой случай.

Структура и дизайн

Большую часть нашего времени мы проводим в зданиях. Большинство из нас проводит день в здании, обставленном для обеспечения продуктивности работы; вечером мы отправляемся в другое здание, спроектированное для наилучшего соединения нашей личной и семейной жизни. Архитектура этих зданий может пройти долгий путь к определению того, кто в них с кем встречается, где и как долго.

Жизнь домашних животных контролируется, помимо всего прочего, еще и высотой ограждений, створками дверей, а также расположением воды и пищи. Помимо вербальных и невербальных действий, манипуляция барьерами, различными проемами и прочими физическими характеристиками обстановки также помогает человеку контролировать ситуацию. Общественные места могут быть организованы с целью регулировать человеческий поток и, до определенной степени, коммуникативные сети.

Официальные здания в США часто строятся по стандартному плану, который отражает иерархическую пирамиду организации. Большое количество подчиненных управляет несколькими руководителями высшего уровня. Эти руководители имеют в своем распоряжении больше номинального и личного пространства, их кабинеты располагаются в лучших местах, преимущественно на верхних этажах здания. Расположение над «массами» и занятие определенного пространства — только два из множества индикаторов власти. Угловые кабинеты, большие окна и личные лифты также ассоциируются с высоким статусом и властью (Monk, 1994). Серьезным признаком обладания властью может служить и расположение рабочего места рядом с кабинетом важного начальника. Подобная модель существует и в академических условиях, где у старших преподавателей, как правило, в распоряжении больше пространства, в том числе и личного, в их кабинетах больше окон и т. п., к тому же они обладают приоритетом в выборе местоположения кабинета (Farrenkopf &

Roth, 1980). В контору руководителя высшего звена часто трудно попасть, что делается исходя из того предположения, что чем труднее добраться до начальника, тем более важным он кажется простым смертным. Рисунок 4.5 носит гипотетический характер, но при этом он достаточно близок к реальности — это пример долгого и тернистого пути к кабинету президента компании. Для того чтобы туда попасть, посетитель должен пройти мимо регистратора и личного секретаря, и в любом из этих мест, а может, и в обоих, его могут попросить присесть и подождать. Таким образом, статус и объем власти чиновника может быть напрямую связан с его недосягаемостью; секретари и работники отдела приема, как правило, приветствуют взгляды руководителя, которые позволяют им быть наблюдателями и охранниками, призванными предотвращать нежелательные вторжения. Рабочие места служащих низших рангов в служебной лестнице часто представляют из себя большое открытое «пространство». Их так называемые «кабинеты» (на самом деле просто столы) не предоставляют им никакого личного пространства, на что обычно эти служащие и жалуются. Несмотря на то что объем личного пространства в данном случае минимален, возможности общения у этих людей практически безграничны.

Некоторые общежития строятся по плану бизнес-центров или старых отелей. Эти «коридорные» здания способствуют доминированию бюрократического стиля управления, что идеально подходит для строгих, официальных зданий. В таких зданиях легче вводить строгие правила, в них также не приветству-

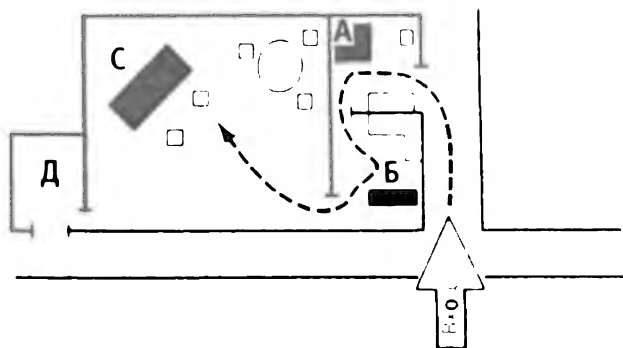


Рис. 4.5

Путь к президентскому кабинету. А — приемная. Б — личный секретарь. С — президент. Д — закрытая комната с черным выходом.

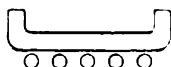
ется взаимодействие между находящимися в здании людьми. По сравнению с общежитиями комнатного типа, коридорный тип воспринимается обитателями как более населенный, менее интимный и способствующий избежанию контактов (Baum & Vallins, 1979). В таком здании очень трудно добиться ощущения единения и ответственности за жилое пространство. Казалось бы, общий холл как раз и предназначен для облегчения подобного взаимодействия; однако архитекторы и бихевиористы считают, что он не оправдывает подобных ожиданий. Холлы, как и другие элементы дизайна, должны интегрироваться в цельный архитектурный план, разработанный на основе анализа *потребностей человека*, а не просто вписываться в обстановку там, где они хорошо смотрятся и понравятся гостям или родителям живущих в общежитии студентов.

Если рассмотреть данную проблему более детально, можно обнаружить множество структур окружения, которые облегчают или усложняют коммуникацию. Ограды, разделяющие дворы, создают явный барьер, даже если они высотой по пояс; размещение прачечных в темных, изолированных частях жилых зданий не способствует их использованию, особенно ночью; если проход к патио находится в спальне, вы будете выходить туда гораздо реже и т. д.

Определенные условия облегчают коммуникацию. Жители домов, находящихся в средней части квартала, по всей видимости, вовлекаются в межличностные взаимодействия чаще, чем их соседи из домов на краю квартала. Дома с удобными подъездными путями имеют как бы встроенную структуру, привлекая тем самым соседей и приглашая к общению. Вероятность коммуникации между незнакомыми людьми в баре напрямую зависит от расстояния между ними. Как правило, разрыв в три барных стула является максимальным расстоянием для начала разговора между клиентами. Отметим, что в трех различных помещениях бара (рис. 4.6) посетителю предоставляются совершенно различные возможности для встречи с со-



Тип 1



Тип 2



Тип 3

Рис. 4.6
Планировка стоек в барах

беседником, обмена взглядами и физической близости. Большинство баров имеет планировку типа Б, которая подходит для общения в наименьшей степени.

В последние годы архитекторы, разрабатывая дома для пожилых людей, начали принимать во внимание потребность в социальном контакте. В таких зданиях отдельные квартиры на каждом этаже имеют выходы в просторный общий холл. Это существенно повышает возможности социального общения по сравнению со зданиями, в которых двери расположены только на одной стороне длинного коридора. Если нужно, чтобы здание способствовало социальному взаимодействию, в нем должны быть места, где бы люди могли встречаться; но если нужно, чтобы люди общались, должно быть что-то, что заставит людей задержаться в таких местах. Различия в частоте взаимодействия часто связаны с расстоянием, которое люди должны пройти между определенными действиями. Например, сравним две школы: в одной школе все классы находятся в одном или двух зданиях, а в другой, спроектированной в стиле кампуса, они равномерно распределены по нескольким зданиям. Во второй школе люди на 5–10% больше общались в холлах, на лестнице и в вестибюлях, но при этом в классах ученики общались друг с другом меньше на 7–10%. Во второй школе общение между учениками и учителями до и после занятий происходило реже на 20% (Myrick & Marx, 1968). Не секрет, что архитектура школы может повлиять на мотивацию к обучению и к преподаванию, на то, как часто и как долго учителя и ученики разговаривают друг с другом и даже — до определенной степени — на то, о чем они говорят. Старые планировки здания школы часто основывались на стремлении поддерживать строгую дисциплину, подчеркнуть статусные различия между учениками и учителями и минимизировать неформальное общение.

Рестораны быстрого питания отличаются друг от друга тем, сколько они вкладывают в стимулирование взаимодействия между клиентами. Одно исследование выявило, что в ресторанах «Макдональдс» покупатели были более вовлечены во взаимодействие по сравнению с клиентами «Бургер Кинг» (Eaves & Leathers, 1991). Меньшее расстояние между столами и, в целом, менее удобная обстановка, похоже, и были факторами, определившими большую вовлеченность клиентов «Макдональдс» в общение.

Архитекторы и социологи много экспериментировали с планировкой новых тюрем. Старые здания, в которых стальные камеры располагались прямыми рядами, были заменены модулями, в которых было меньше заключенных и меньше препятствий между ними и охранниками. Эта новая планировка вкупе с новыми способами управления тюрьмой привели к тому, что поведение как заключенных, так и охраны стало более позитивным, к тому же затраты на содержание заключенных снизились, а возможность социальной реабилитации для них возросла (Stonin, 1992).

Планировка может способствовать или не способствовать определенным типам коммуникации — здание может определять объем и общее содержание взаимодействия. Дрю (Drew, 1971) описывает исследование, в котором изучалась специфика трех различных планировок кабинетов дежурных медсестер в психиатрических больницах. В первом случае общение должно было происходить через дверь, в другом — через застекленное окошечко, а в третьем — через низкую перегородку без стекла. Несмотря на то что большинство пациентов входили на пункт медсестры через дверь, в первом случае люди общались меньше, нежели в двух других. В среднем через дверь наблюдался один контакт за 15 минут, через стекло — 5,3 контакта и 8,7 контакта через открытый проем. Итак, наиболее активно общение шло в третьем случае, при этом авторы отмечают, что преобладало социальное общение. В случае с дверью в общении доминировали просьбы что-нибудь передать или просто обращения за разрешением что-то сделать. Итак, в условиях меньшей доступности снижалась частота взаимодействия и увеличивалось количество сообщений, ориентированных на задание; в условиях большей доступности повышалась частота взаимодействия и увеличивалось количество «болтовни».

Более полный анализ влияния дистанции на коммуникацию приведен в пятой главе, но это, несомненно, имеет прямое отношение к теме нашего теперешнего разговора. Более 60 лет назад Стауффер (Stouffer, 1940) сделал следующее замечание, не утратившее актуальности и по сей день:

Пытаемся ли мы объяснить, почему люди идут работать в определенное место, почему они идут за покупками в определенный магазин, почему они идут в определенный район, чтобы совершить преступление, или почему они вступают в брак с определенным, выбранным ими человеком, — в любом случае крайне значимым оказывается фактор расстояния (р. 845).

Результаты многих исследований подтверждают замечание Стауффера. Студенты скорее заводят дружбу с теми, кто ходит на те же занятия, что и они, живет в одном с ними общежитии, спит в той же спальне или сидит рядом на лекциях, нежели с теми, кто от них географически далек. Служащие находят себе друзей среди тех, кто работает бок о бок с ними. Наиболее ярко эффект близости проявляется у работников низшего звена. Руководители среднего звена более склонны выбирать себе друзей по работе в соответствии с их статусом, чем согласно пространственной близости (Schutte & Light, 1978). Иногда считают, что географическая близость этнических групп поможет в борьбе с националистическими предрассудками; однако несмотря на то, что близость действительно может привести к положительным изменениям в отношениях, обобщать эту идею следует с осторожностью. Если две группы придерживаются полярных точек зрения или же у них нет общих проблем или проектов, требующих кооперации, близость может лишь разжечь вражду.

Некоторые исследования доказывают обратную связь между расстоянием, разделяющим потенциальных супругов, и числом браков. Близость позволяет нам получить больше информации о человеке. Неизбежным следствием этого является то, что чем ближе люди друг к другу, тем выше их влечение. Мы также можем сказать, чем больше люди привлекают друг друга, тем они будут ближе.

Другие исследования показали, каким образом географическая близость влияет на дружбу. В одном исследовании, проведенном в таунхаузе — доме, состоящем из блоков-квартир с отдельными входами с улицы — выяснилось, что чаще всего становились друзьями те, кто жил в пределах ста футов друг от друга. Непосредственные соседи стали близкими друзьями в 46% случаев; соседи на расстоянии двух или трех подъездов подружались в 24% случаев, а люди, жившие через 3–4 блока, стали друзьями в 13% случаев (Athanasiou & Yoshioka, 1973). Исторически сложилось, что наиболее известным из исследований близости, дружбы и межличностных контактов стала работа Фестингера, Шахтера и Бэка (Festinger, Schachter & Back, 1950) на примере строительства домов молодоженами-студентами. Изучение того, что авторы называли «функциональным расстоянием», привело к получению данных, демонстрирующих, что архитекторы могут существенно повлиять на социальную жизнь обитателей дома. Функциональное расстояние определяется как количество кон-

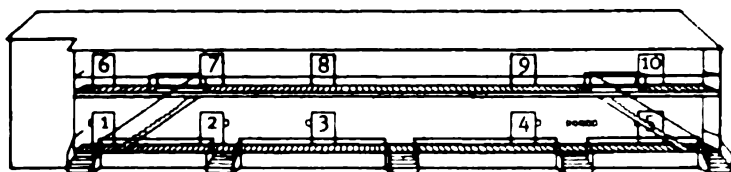


Рис. 4.7

Планировка влияет на социальную жизнь обитателей дома

тактов, обусловленное местом или планировкой; например, важными считаются факторы расположения комнат, входов и выходов, лестницы, почтового ящика и т. п.

На рис. 4.7 вы видите планировку типового дома. Исследователи опросили жителей семнадцати таких домов, с кем из соседей им чаще всего приходилось вступать в социальные взаимодействия и с кем они подружились. Среди прочих результатов исследования наиболее важны следующие.

1. Чаще всего друзьями становились пространственно близкие друг другу люди (живущие на одном этаже или в одном здании). Люди, жившие на расстоянии 4–5 домов друг от друга, становились друзьями редко.

2. Люди, живущие в квартирах 1 и 5, чаще становились друзьями людей, живущих этажом выше, нежели люди, живущие в других квартирах на первом этаже.

3. Люди из квартир 1 и 6 общались чаще по сравнению с обитателями квартир 2 и 7. Аналогично обитатели квартир 5 и 10 общались больше, чем жители квартир 4 и 9. Несмотря на то что физическая дистанция в данном случае одинакова, функциональная дистанция оказывается разной.

4. Из-за расположения почтовых ящиков у жителей квартиры 5 было больше друзей с верхнего этажа, особенно из квартир 9 и 10.

Мы вступаем в дружеские отношения на разных основаниях, но функциональное расстояние, похоже, является фактором весьма влиятельным, а оно иногда определяется архитектурным дизайном.

Регулирование окружения и коммуникации

На данный момент уже должно быть понятно, что на коммуникацию между людьми влияют социальная и физическая окружающая среда. Окружение можно контролировать. Можно рас-

красить стены в различные цвета, поменять свечи на электрические лампы и т. д. Но наше окружение также находится под влиянием других людей. В этой главе мы упомянули о том, каким образом могут повлиять на социальное взаимодействие архитекторы и дизайнеры интерьера, и не только они: законы и установления (местные и федеральные) также играют важную роль в создании окружения, которое влияет на коммуникативное поведение. Очень важно закончить главу этим напоминанием, потому что тот, кто получает контроль над окружением, которое влияет на наше взаимодействие с окружающими, становится активистом или политическим лидером.

Местные законы, например, определяют, как будет использоваться часть окружающей среды: для производственных или коммерческих целей или для строительства жилых домов. Они также определяют насыщенность района (количество единиц застройки на единицу площади). Законы, запрещающие размещать книжные магазины для взрослых слишком близко к церквям, в сущности, говорят о том, что в эти две среды порождают слишком разные виды коммуникации, которые не могут делить одну территорию. Если регулируются часы загруженности, это определяет, когда улицы должны быть пустыми, когда заполненными или какая часть населения находится на улице в данное время. В некоторых обществах существуют специфические законы, регулирующие размещение знаков и досок объявлений (место размещения, материалы, цвет и т. д.). Эти и другие правила, определяющие, например, местоположение парковок, парков, витрин и торговых автоматов, влияют на нашу социальную жизнь.

К тому же существуют уголовные кодексы, преследующие помимо всего прочего бродяжничество, курение и распитие алкогольных напитков. Правила курения определяют, где курильщики собираются, как долго они разговаривают после ужина в ресторане для некурящих (и ходят ли они вообще в такие рестораны), с кем они говорят и с кем дружат. Отмечая, что множество факторов привело к прекращению деятельности местных таверн как места общения, Дракер и Гумперт (Drucker & Gumpert, 1996) заключают:

Общественные бары, таверны и пабы исторически были социальными центрами, поддерживали политические и социальные сети, а также были местом, где планировались революции, возникали различные художественные движения, завязывалась дружба и укреплялись общинные связи. Институт английских и ир-

ландских баров жив и процветает, в то время как американская таверна как институт отмирает (с. 289).

Заключение

Коммуникативная среда очень часто вносит свой вклад в результат общения. Мы увидели, что и частота, и содержание наших сообщений находится под влиянием различных аспектов коммуникативной среды. Мы рассмотрели, каким образом окружение влияет на наше поведение, но мы также знаем, что и сами можем изменить окружение с целью вызвать определенные реакции. Повышая свою осведомленность об окружающей среде, можно использовать ее для получения желаемых реакций. Во многих отношениях мы являемся продуктом нашего окружения, и если хотим изменить поведение, нам следует научиться контролировать среду взаимодействия.

В этой главе мы писали о нескольких типах сред — учебная аудитория, общежитие, кабинеты руководителей, тюрьмы, рестораны быстрого питания, дома и бары. Мы предложили несколько способов рассмотрения окружения. Меграбян, ссылаясь на исследования в других областях человеческого восприятия, заметил, что все окружения можно изучать с точки зрения эмоциональных реакций на них. Эти эмоции, или чувства, говорит Меграбян, можно разделить на три группы: возбуждающие-невозбуждающие, приятные-неприятные и доминирующие-подчиняющиеся. Мы предложили шесть параметров восприятия для изучения окружающей среды: формальное-неформальное, теплое-холодное, личное-общественное, знакомое-незнакомое, ограниченное-свободное и далекое-близкое. Мы также отметили, что люди воспринимают и временные аспекты окружающей среды: когда что-то происходит, как долго это продолжается, сколько времени проходит между событиями и ритмический рисунок событий.

Каждой среде присущи три основные характеристики.

1. Естественная среда.
2. Наличие или отсутствие людей.
3. Архитектурный дизайн и подвижные объекты, в том числе освещение, звук, цвет и общее визуально-эстетическое впечатление.

Количество и качество исследований в каждой из этих областей различаются, однако очевидно, что любой анализ человеческого поведения должен учитывать влияние окружающей среды.

Вопросы для обсуждения

1. Выберите знакомую среду, которая способствует или не способствует общению между людьми. Теперь отметьте все изменения, которые вы можете в нее привнести, чтобы воздействие данного окружения было прямо противоположным.
2. Представьте, что в вашу квартиру или в дом вашей семьи входит незнакомец. Что ему сообщает ваше окружение?
3. Вспомните, приходилось ли вам наблюдать среду, которая создана для достижения определенных целей или эффектов, но не достигает их. Что поможет нам понять ситуацию?
4. Как посредством поведения передать временные сообщения?

Библиография

- Adams, R. S., & Biddle, B. (1970). *Realities of teaching: Explorations with video tape*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Altman, I., & Chemers, M. M. (1988). *Culture and environment*. New York: Cambridge University Press.
- Birren, F. (1969). *Light, color, and environment*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Deutsch, M., & Collins, M. (1951). *Interracial housing: A psychological evaluation of a social experiment*. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Friedman, W. J. (1990). *About time*. Cambridge, MA: MIT Press.
- Goranson, R. E., & King, D. (1970). *Rioting and daily temperature: Analysis of the U.S. riots in 1967*. Unpublished manuscript, York University, Ontario, Canada.
- Hall, E. T. (1959). *The silent language*. Garden City, NY: Doubleday.
- Hall, E. T. (1983). *The dance of life*. Garden City, NY: Anchor.
- Jackson, P. W. (1968). *Life in classrooms*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Krupat, E. (1985). *People in cities: The urban environment and its effects*. New York: Cambridge University Press.
- Lee, D. (1957). *Climate and economic development in the tropics*. New York: Harper & Row.
- Levine, R. (1997). *A geography of time: The temporal misadventures of a social psychologist or how every culture keeps time just a little bit differently*. New York: Basic.
- Myrick, R., & Marx, B. S. (1968). *An exploratory study of the relationship between high school building design and student learning*. Washington, D.C.: U.S. Department of Health, Education and Welfare, Office of Education, Bureau of Research.
- Newman, O. (1973). *Defensible space*. New York: Macmillan.
- Oldenburg, R. (1989). *The great good place: Cafés, coffee shops, community centers, beauty parlors, general stores, bars, hangouts, and how they get you through the day*. New York: Pergamon Press.
- Rapoport, A. (1982). *The meaning of the built environment*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Roethlisberger, F. J., & Dickson, W. J. (1939). *Management and the worker*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Sommer, R. (1974). *Tight spaces: Hard architecture and how to humanize it*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Sundstrom, E. (1986). *Workplaces: The psychology of the physical environment in offices and factories*. New York: Cambridge University Press.
- Zerubavel, E. (1981). *Hidden rhythms: Schedules and calendars in social life*. Chicago: University of Chicago Press.

Глава 5

Влияние территории и личного пространства на общение

Изменение дистанции задает общению тон, расставляет акценты, а иногда даже перевешивает по значимости сказанные слова.

Э. Т. Холл

«Если ты это читаешь, ты подъехал слишком близко», — часто пишут на бамперах автомобилей. Эта надпись предназначена для того, чтобы регламентировать дистанцию между машинами и обеспечить безопасность дорожного движения. Знаки «Не входить» и «Служебное помещение» также имеют своей целью распределить пространство между представителями рода человеческого. В повседневном общении мы не вывешиваем табличек, но используем другие сигналы, чтобы избежать нежеланного столпотворения или вторжения в наше личное пространство. То, как мы используем территорию — как свою, так и чужую, — может оказывать колоссальное влияние на достижение желаемых результатов общения, будь то романтическая встреча, дипломатические переговоры или выяснение отношений. Любой разговор о территориальном поведении человека нужно начинать с определения понятия территориальности (*territoriality*). Это понятие поможет нам при дальнейшем изучении пространства общения.

Концепция территориальности

Термин «территориальность» долгие годы использовался при изучении поведения зверей и птиц. Обычно под ним подразумевается поведение, вызванное идентификацией с некоей географической областью, проявлениями чувства собственности и защитой этой территории от тех, кто захочет на нее покуситься. Иногда территориальные индикаторы бывают особенно силь-

но выражены в семьях: папино кресло, мамина комната, магнитофон Билли, телефон Барбары. Различных проявлений территориального поведения много, и чаще всего оно немаловажно для существования вида. В частности, территориальное поведение помогает скоординировать действия, регулировать плотность заселения, обеспечить воспроизведение, сохранить целостность группы и обозначить места для гнездовых, брачных игр и пропитания.

Большинство ученых, изучающих поведение, согласны с тем, что территориальность существует и в поведении человека. Она помогает регулировать взаимоотношения в социуме, но может стать и причиной социального конфликта. Подобно другим животным, наиболее могущественные, доминирующие люди кажутся обладателями большей территории (пока группа или структура общества стабильна).

Альтман (Altman, 1975) выделил три типа территорий: 1) первичная (*primary*); 2) вторичная (*secondary*); 3) общественная (*public*). *Первичная территория* — это безусловно эксклюзивная собственность владельца. Она занимает центральное место в повседневной жизни хозяина и тщательно охраняется от «незванных гостей». К этой категории можно отнести жилище или спальню. Определение *собственной (possessional) территории*, данное Гоффманом (Goffmann, 1971), соответствует понятию «первичная территория». Собственной территорией можно считать пиджак или дамскую сумочку и даже несовершеннолетних детей. К этой же категории Гоффман относит объекты, которыми человек обладает временно: журнал, телевизор или столовые приборы. Но это более соответствует тому, что Альтман называет *вторичной территорией*, не являющейся центральной в повседневной жизни человека. Его права на эту территорию не воспринимаются как исключительные. Примерами вторичной территории может быть ближайший к дому бар или выше-названные объекты. Конфликты возникают чаще всего именно на этой территории, так как граница личного и общественного размыта. Например: «Дай мне посмотреть мою телепередачу. — Она не твоя». *Общественная территория* доступна (для временного владения) почти для всех. Это парки, пляжи, улицы, места в общественном транспорте, телефонные будки, место в очереди или незанятая точка обзора для наблюдения за интересным объектом. Важно словосочетание «*временно принадлежать*». Большинство из нас не считает нарушением границ,

например, то, что в наш личный кабинет входит без приглашения уборщица, чтобы подмести пол. Однако все изменится, если она будет там находиться весь день или использовать это место не для уборки (например, завтракать).

Территориальное поведение представляется стандартной составляющей нашего повседневного общения. Также оно неизбежно, если социальный контакт не налаживается. Альтман и Хейторн (Altman & Haythorn, 1967) проанализировали территориальное поведение у социально изолированных и неизолированных пар. В течение 10 дней два индивида жили в маленькой комнате, не общаясь с внешним миром, а контрольной группе разрешали общаться. У представителей изолированной группы отмечалось постепенное усиление территориального поведения и паттерны ухода от контакта. Они хотели проводить большую часть времени в одиночестве. Собственно территориальное поведение у них начинало проявляться с неподвижных объектов (зон комнаты) и личных предметов (кроватей). В дальнейшем они начали делить более мобильные и менее личные объекты. Несовместимость двух живущих вместе людей по доминированию и отношению друг к другу приводила к резко выраженной территориальности.

Территориальность: вторжение и защита

В инструкциях для следователя часто говорится, что следует сидеть близко к подозреваемому, а не за столом, который может создать чувство защищенности или комфорта. Теория допроса предполагает, что вторжение в личную территорию подозреваемого (при невозможности защиты) дает полицейскому психологическое преимущество. Другим примером территориального вторжения и защиты у человека могут служить подростковые банды и этнические группировки, делящие кварталы в городах и защищающие их от чужаков. В основе международных споров часто лежит защита национальных границ. Что происходит, когда кто-то вторгается на вашу территорию? Например, что вы чувствуете, когда машина сзади едет слишком близко? Когда вы стоите в переполненном вестибюле театра или в автобусе? Когда кто-то уселся на *ваше* место? Что вы делаете? Исследователи задавались подобными вопросами, и полученные ответы помогают нам лучше понять, как мы используем окружающее пространство.

Очевидно, что территориальная агрессия может быть разной. Лайман и Скотт (Lyman & Scott, 1967) выделили три ее типа.

1. *Нарушение границы (violation)* — использование чужой территории без разрешения. Оно может осуществляться посредством взгляда (пристальный взгляд на обедающего в ресторане), посредством голоса или других звуков (шум стройки за окном класса), посредством тела (оккупация сразу двух сидячих мест в метро).

2. *Вторжение (invasion)* является более всесторонним и постоянным. Это попытка *завладеть* территорией другого человека. Примеры — вооруженное вторжение армии на территорию другой страны или действия жены по превращению комнаты мужа в свой кабинет для работы на компьютере.

3. *Контаминация (contamination)* — «осквернение» чужой территории не своим присутствием, а тем, что остается после него. Например, сняв комнату в гостинице, мы не захотим найти в ней туалетные принадлежности и грязные простыни предыдущего «владельца». Подобным образом нас раздражает, если чужая собака нагадила в нашем саду или если на «нашей» вилке в ресторане обнаружили частицы еды.

Покушение на нашу территорию не всегда вызывает защитные действия. Интенсивность нашей реакции в таких случаях зависит от большого количества факторов, к которым относят следующие:

1. Кто именно посягнул на нашу территорию? Наши действия будут сильно различаться в зависимости от того, друзья это или посторонние, мужчина или женщина, важная персона или незначительный человек, люди или неживые предметы, сверстники или люди другой возрастной категории.

2. Почему они вторглись на нашу территорию? Если нам покажется, что «нарушитель» сделал это умышленно, наша реакция будет более сильной, чем если он совершил это по незнанию или вынужденно.

3. Что это за территория? Нарушение границ нашей личной территории будет восприниматься нами более серьезно, чем нарушение границ общественной территории.

4. Как осуществляется вторжение? Если нас толкнули, мы будем раздражены сильнее, чем если кто-то прошел через наш газон.

5. Как долго продолжалось нарушение границы? Если оно считалось критическим, реакция может быть более жесткой.

6. Ожидается ли дальнейшая территориальная агрессия в будущем? Если это так, то возможно агрессивное поведение будет более выраженным.

7. При каких условиях произошло нарушение границы? Возможно, на карту реакции будет влиять плотность населения и возможность провести новые территориальные границы.

Два основных метода защиты территории — это предупреждение и реакция. *Предупреждение* подразумевает обозначение своей территории таким образом, чтобы другие знали, что это наша, и ознакомились куда-нибудь в другое место. Само присутствие человека удерживает посторонних от вторжения в это место. Если мы находимся на одном месте достаточно долго или появляемся там достаточно часто, тогда думаем, что мы — это «владельцы» (например, стул в классе). Иногда мы прогоняем других, потому нам маркировать и защитить территорию «быстрее, чем сказать, что это место занято, пока я слышу шум от вторжения» (рис. 5.1). Помощь соседней будет заключаться в зависимости от того, насколько она необходима, как долго она будет требоваться, насколько важна территория и т. д. Территориальными маркерами могут служить и объекты. В местах, где много народа, животные могут быть жуткие, пахучие, тер-



Рис. 5.1

Маркировка общественной территории

радь и тому подобные предметы. В общественных местах они занимают иногда не только стул, но и весь стол. Те маркеры, которые кажутся более интимными, успешнее предотвращают нарушение границ. Если помеченная территория — объект притязаний многих, маркеры будут действовать в течение более короткого промежутка времени. На общественной территории, вероятно, лучше будет оставить несколько маркеров, так как эта зона доступна практически для всех. В ряде случаев помочь определить правомочность использования территории конкретным человеком помогает униформа. А иногда мы обозначаем границы стилем вербального общения; например, профессиональный жаргон или диалект «предупреждает» остальных, что данное место зарезервировано для тех, кто «знаком с языком».

Как *реагируют* люди, если нарушение границы территории не удастся предупредить? Оказавшись лицом к лицу с «нарушителем», мы испытываем физиологическое возбуждение — учащение сердечных сокращений и усиление гальванической реакции кожи (Finando, 1973; McBride, King & James, 1965). На возбуждение влияет взгляд, прикосновение и дистанция. При возбуждении нам необходимо обозначить наше состояние как «позитивное» (симпатия, любовь, облегчение) или «негативное» (неприязнь, смущение, стресс, тревога). Если состояние возбуждения расценивается как позитивное, мы, по мнению Паттерсона (Patterson, 1976), отвечаем взаимностью; если же оно негативно, мы стараемся компенсировать упущенное. Если кто-то реагирует на приближение другого человека и расценивает эту ситуацию как нежелательную, можно предположить, что поведение первого будет направлено на восстановление «должной» дистанции: взгляд в сторону, смена темы на менее личную, скрещивание рук на груди (формирование барьера против вторжения), потирание шеи (локоть при этом направлен в сторону «нарушителя») и т. п.

На протяжении двух лет Руссо изучал вторжение на чужую территорию в библиотеке женского колледжа (Sommer, 1969). Целью его эксперимента было сравнение реакции группы подвергшихся вторжению в сравнении с группой не подвергшихся вторжению. Применялось несколько разных способов вторжения: сесть рядом с субъектом, напротив субъекта и т. д. Наиболее быстрый уход наблюдался в том случае, когда исследователь садился рядом с субъектом и придвигал поближе свой стул (до расстояния около 30 см). В других наблюдениях было по-

казано, что при встрече с незнакомцем мужчины испытывают больший стресс при вторжении спереди, а женщины — при вторжении сбоку (Hall, 1984). Примерно через 30 минут на приближение на расстояние 30 см реагировали около 70% субъектов. На основании работы Руссо был разработан полный «словарь» защиты. В частности, защитные и агрессивные реакции проявлялись в позиции, в позе и в жестах. Под *позицией* подразумевается место в комнате; только что вошедший в комнату человек воспримет ситуацию по-разному в зависимости от того, где сидит другой (в углу или в середине комнаты). К *позе* относят знаки, которыми субъект показывает, что «это его территория» или что он здесь ненадолго. *Жесты* используются для того, чтобы выразить приемлемость или неприемлемость общения, например, враждебный взгляд, поворот или наклон в сторону, «блок» из рук и т. п. Вербальная защита не является типичной первой реакцией, однако могут применяться (и с успехом) просьбы, требования и даже ругань. Итог работе Руссо подвел Соммер (Sommer, 1969):

В реакции «жертв» имели место широкие индивидуальные различия. Единой реакции на подсевшего рядом чужака не существует; отмечались защитные жесты, смена позы и попытки уйти. Если эти знаки игнорировались «нарушителем» или он тоже менял позицию, «жертва», как правило, уходила совсем... Прямые вербальные реакции на вторжение наблюдались редко... Лишь одна из восьмидесяти студенток попросила «нарушителя» уйти (с. 35–36).

Следует помнить, что правила вежливости не допускают подобных словесных реакций. Это демонстрирует одну из важных черт невербального общения: оно «не подлежит записи» и передает информацию неявно, не провоцируя конфронтацию. Человек, который недоброжелательно глядит, шелестит бумагой или отстраняется, не заявляет во всеуслышание о своем раздражении. Бараш (Barash, 1973) провел сходное с Руссо исследование, но при этом он менял статус «нарушителя». Студенты быстрее всего уходили от официально одетых экспериментаторов «с высоким статусом». Ноулз (Knowles, 1973) проводил эксперимент с уже известным типом вторжения: попытка заговорить с кем-то, кто хотел просто пройти мимо. Не останавливались лишь 25%, но когда между экспериментаторами и испытуемыми поместили барьер, их доля возросла до 75%. Реже все-

го люди задерживались около группы из четырех человек и около собеседников «с высоким статусом» (старшими и официально одетыми). Это наблюдение демонстрирует, что мы не только не хотим, чтобы другие нарушали нашу территорию, но и сами избегаем нарушения чужих границ, что подтверждали невнятные извинения и опущенное положение головы у некоторых «нарушителей» из наблюдения Ноулза.

К нарушению границ приводит и повышение плотности населения. Что произойдет, когда популяция станет такой скученной, что обычное территориальное поведение станет невозможным? Это особенно важно в свете возможного перенаселения Земли.

Плотность и скученность

Вначале рассмотрим несколько примеров поведения животных в условиях перенаселенности. Ученые годами бились над разгадкой широкомасштабных суицидов леммингов, кроликов и крыс. Их интерес разжигал и тот факт, что в периоды самоубийств еды было достаточно, хищники — не активны, инфекции отсутствовали. Была высказана гипотеза, что эти суициды провоцировались эндокринной реакцией, вызванной стрессом, возникшим в результате увеличения численности. Эта гипотеза была подтверждена в наблюдении за большой популяцией оленей на острове Джеймса, находящегося в двух километрах от Мэриленда. При тщательном гистологическом исследовании, проводимом в течение нескольких лет, было установлено, что олени на острове Джеймса умерли вследствие чрезмерной активности надпочечников, обусловленной стрессом. Надпочечники играют важную роль в регуляции роста, размножения и защитных сил организма. Таким образом, перенаселенность приводит к смерти не от голода, болезней или внешней агрессии, а от психологических реакций на вызванный перенаселенностью стресс.

Неоднократно опубликованные эксперименты Калхоуна (Calhoun) еще сильнее убеждают нас в том, что перенаселенность приводит к специфическому поведению. Калхоун обратил внимание, что при изобилии еды и отсутствии угрозы от хищников популяция норвежских крыс стабилизируется на уровне 150 особей на акр (0,4 гектара). При наблюдениях продолжительностью 28 месяцев ученый установил, что террито-

риальные отношения крайне важны. Он разработал план эксперимента, при котором была создана устойчивая стрессовая перенаселенность на протяжении трех поколений крыс. Он назвал этот эксперимент «поведенческой клоакой» (территория или вольер, в котором у большинства крыс отмечаются значительные нарушения поведения). Некоторые результаты, полученные этим исследователем, весьма информативны.

1. Некоторые крысы полностью избегали социальных и половых контактов; другие начинали спариваться со всеми доступными особями; все паттерны ухаживания были нарушены, и нередко одну самку преследовали несколько самцов.

2. Гнезда (в обычных условиях — очень чистые) строились неряшливо или не строились вообще.

3. Потомство не принадлежало матерям, а становилось общим; новорожденных и молодых крысят затапывали или съедали гиперактивные самцы.

4. Вследствие невозможности разграничения территорий доминирующие самцы отстаивали свое положение, дерясь у кормушек; группы крыс занимали территории и демонстрировали сходное поведение; самые активные самцы нарушали все территориальные правила, бегая стайками и пересекая все границы, кроме тех, откуда их выдворяли силой.

5. У беременных крыс часто случались выкидыши; имели место многочисленные нарушения функций половых органов; лишь четверть из 558 новорожденных в «клоаке» доживали до самостоятельного возраста.

6. Значительно участилось агрессивное поведение.

Можем ли мы переносить результаты, полученные на крысах, на людей? Некоторые ранние исследования, в которых была установлена умеренная корреляция между социально неблагоприятными явлениями (преступность, делинквентность, психические и соматические расстройства) и большой популяцией, предполагают утвердительный ответ. Но некоторые шутят, что единственный вывод, который можно сделать из работы Калхоуна — это «Нельзя сгонять крыс в кучу!» В свете более поздних наблюдений за крысами и другими животными даже этот «запрет» не абсолютен. Как выяснилось, звери не всегда реагируют на высокую плотность негативно или агрессивно (Freedman, 1979; Weiss, 1994). В одном из наблюдений (Weiss, 1994) сравнивалось число агрессивных действий, осуществляемых обезьянами, живущими в условиях различной плотности

населения (от клетки до свободной жизни на острове). В условиях высокой плотности агрессия существенно не возрастала, а адаптивные действия учащались. По мере повышения плотности учащались взаимное ухаживание, быстрое примирение после драки и использование мимики, выражающей желание или нежелание ссоры. Тенденция к поиску неагрессивных путей совладания с жизнью в перенаселенном мире отражена в двух последующих разделах. «Поведенческие клоаки» не являются прямым следствием неконтролируемого роста популяции, а психологические изменения могут быть обусловлены и просто количеством животных в доступной точке пространства. Другими словами, широко известные результаты работы Калхоуна (неизбежность неблагоприятных последствий скученности) неверны. Результаты изучения плотности населения людей и перенаселенности были также неоднозначными, поэтому вопрос о том, хороша или плоха для человека скученность, остался открытым.

Чтобы оценить влияние на людей плотности населения, следует сначала разделить понятия *плотность* (*density*) и *скученность* (*crowding*). *Плотность* — это число людей на единицу пространства. *Скученность* — это ощущение, которое может возникать при высокой или низкой плотности. Какие же факторы усиливают чувство тесноты? Перечислим их.

1. *Факторы внешней среды*: тесное помещение, неприятный шум, недостаток чего-то необходимого или невозможность это получить, отсутствие территориальных маркеров (например, ширм или перегородок).

2. *Личностные факторы*: пол (мужчины реагируют на эффекты плотности острее, чем женщины), личностные характеристики — низкая самооценка, доминирование или потребность в контроле, нежелание социального контакта, негативный опыт предшествовавших случаев скученности.

3. *Социальные факторы*: высокая частота нежелательных социальных контактов с соседями (и невозможность изменить ситуацию), неизбежность взаимодействия с людьми из незнакомых групп, неприятные действия (враждебные или соревновательного характера).

4. *Фактор цели и задачи* — невозможность осуществить задуманное.

Основной результат большинства исследований состоит в том, что восприятие тесноты возрастает, если мы ощущаем сни-

жение возможности контролировать физическое и социальное окружение и влиять на него. Хотя все перечисленные выше факторы могут влиять на чувство тесноты, в большинстве случаев ситуации скученности характеризуются наличием или отсутствием факторов, снижающих степень контроля. С учетом этого, что же можно сказать о воздействии высокой плотности?

Воздействие высокой плотности населения на поведение человека

Определения плотности сложны и разнообразны. В корреляционных исследованиях рассматривались следующие показатели: число людей в городе по данным переписи, количество людей на единицу жилья, количество комнат в единице жилья, количество соседних домов и т. д. Иногда в ходе эксперимента группы одного и того же размера оказывались в комнатах разной величины; в других случаях варьировало число людей в одной и той же комнате. Результаты экспериментов, в ходе которых для анализа восприятия скученности изменялась плотность, адекватны лишь в тех случаях, когда высокая плотность — явление временное (например, лифты, автобусы и т. д.). Лишь небольшое число исследований изучало поведение людей в ситуации спонтанно возникшей высокой плотности и попытки оказать влияние на эту ситуацию. В свете всех этих вариаций с уверенностью можно утверждать следующее.

Во-первых, очевидно, что повышение плотности не всегда влечет за собой усиление стресса и антисоциального поведения. Иногда мы даже получаем удовольствие от такой ситуации (см. рис. 5.2) — можно привести в пример футбольные матчи и рок-концерты. Если мы добровольно присутствуем среди большого скопления народа и знаем, что такое состояние через несколько часов закончится, вероятность отрицательного воздействия представляется минимальной. Хотя результаты некоторых исследований удачно вписываются в теорию «поведенческой клоаки» (наблюдались агрессия, стресс, преступность, враждебность к окружающим, проблемы с психическим и физическим здоровьем), почти в каждом таком случае находятся и наблюдения, опровергающие подобные выводы. Как правило, различия заключаются в том, что один из упомянутых ранее факторов (внешний, личностный, социальный, цели и задачи) оказывает ключевое действие на отношение к ситуации. В частности, Альтман цитирует работу Рохе и Паттерсона



Рис. 5.2
Многолюдный пляж

(Rohe & Patterson, 1974), которая доказывает, что если у детей вволю игрушек, то повышение плотности не приводит к замыканию и агрессии, наблюдавшихся в ходе предыдущих исследований. У соседей, живущих в тесноте, но дружно, случаи психических и общесоматических заболеваний встречаются реже.

Во-вторых, иногда мы ругаем высокую плотность или потому, что она характерна для ситуации и имеет репутацию корня зла, или потому, что нам неприятны ее причины. Студенты, потратившие много времени на оформление документов в колледж, склонны считать причиной задержки большое количество абитуриентов. Они не признают, что задержка может быть вызвана отсутствием у них необходимых документов, неправильным заполнением анкеты или тем, что они не позаботились перед регистрацией выбрать себе курсы (Gochman & Keating, 1980). Высокая плотность *может* стать причиной многих проблем, но если ясно, что скученность прекратится не скоро, люди не остаются пассивными. Напротив, они разными способами пытаются совладать с потенциально вредным ее воздействием. Что же это за способы?

Адаптация к высокой плотности

Жители больших городов часто перегружены информацией, людьми, событиями, проблемами и т. д. В результате они

ведут себя так, чтобы снизить эту перегрузку, отчего иногда кажется, что они дистанцируются и эмоционально закрыты для окружающих. Вот некоторые из методов подобной адаптации.

1. Притоку информации уделяется меньше времени (например, укорачиваются разговоры).

2. Неприоритетные притоки информации игнорируются (например, человек не обращает внимания на идущего рядом пьяницу или не разговаривает с теми, кого каждый день встречает на остановке).

3. Ответственность за некоторые действия переносится на других (например, водитель автобуса снимает с себя ответственность за объявление пересадок).

4. Блокировка поступления информации (например, учреждение должности консьержа, который не пускает посетителей в многоквартирные дома).

Как происходит адаптация к высокой плотности в других культурах? Обзор исследований на эту тему можно найти в работах Айелло и Томпсона (Aiello & Thompson, 1980) и Альтмана и Чемерса (Altman & Chemers, 1988). Адаптивные стратегии включают в себя четкое определение правил общения для собеседников с высоким или низким статусом, для мужчин и женщин, для детей и взрослых и т. д., внимание к мелочам и гордость за их совершенство, планирование домов с подвижными перегородками. Несмотря на то что представители некоторых культур предпочитают более близкие дистанции общения, это не означает, что они в большей степени удовлетворены плотностью населения или нечувствительны к стрессам, связанным с перенаселенностью домов (Evans, Lepore & Allen, 2000).

Мунро и Мунро (Munroe & Munroe, 1972) исследовали три восточноафриканских племени, плотность популяции которых колебалась от 125 до 700 человек на квадратный километр. В группах с высокой плотностью люди избегали тесных контактов с окружающими, хуже к ним относились, отказывались от сотрудничества. Они практиковали такие же способы контроля над поступлением лишней информации, что и горожане. В этом плане интересны и наблюдения за племенем кунг, живущим в Намибии (Draper, 1973). Это одна из наименее плотных популяций в мире (примерно 1 человек на 23 км²). Они умышленно строят деревни так, что создается очень высокая плотность населения. Их хижины устроены так, что в одной комнате живет чуть ли не 30 человек! Несмотря на тесный контакт

и экстенсивное социальное взаимодействие, не было выявлено никаких неблагоприятных эффектов. В чем же секрет адаптации племени кунг? Во-первых, отдельные люди или семьи могут покидать одну деревню и поселиться в другой, обычно расположенной на расстоянии 20 и более километров. Таким образом, каждый чувствует свободу и возможность уйти, если того потребует ситуация, и (что, вероятно, более важно) может удалиться в дружественное место, в деревню с таким же укладом и с теми же ценностями. Можно обрести новый дом, но он не будет населен негостеприимными незнакомцами. Вероятно, хорошо и то, что деревни находятся далеко друг от друга.

А теперь перейдем от территориальных взаимоотношений в условиях перенаселенности к дистанции при общении двух человек.

Дистанция общения

В детстве дистанция общения окружающих с нами постепенно росла. Первые несколько лет жизни мы знакомимся с тем, что называется интимной дистанцией. Затем дети постигают (от родных, соседей и в школе), какой должна быть дистанция для диалога. В возрасте около 7 лет в их поведенческий репертуар добавляют концепцию публичной дистанции. Таким образом, к третьему классу поведение детей стабилизируется и становится приближено к «взрослым» нормам (рис. 5.3). Каковы же эти нормы? Какие дистанции комфортны для общения?

Чтобы ответить на эти вопросы, прежде всего необходимо разобрать работы антрополога Эдварда Т. Холла (Edward T. Hall), подробно изучившего территориальное поведение чело-



а)



б)

Рис. 5.3

Дистанция и расположение собеседников при диалоге

века и изложившего результаты в книгах «*The Silent Language*» (1959) и «*The Hidden Dimension*» (1966). Холл определил несколько типов территории, но здесь мы рассмотрим то, что он назвал *информационным пространством*. Другие источники предпочитают термин «личное пространство», но так как область между двумя людьми есть результат компромисса их личных интересов, правильнее говорить «*межличностное пространство*». Размеры и границы информационного пространства для каждого индивида варьируют в зависимости от обстоятельств: типа контакта, взаимоотношений собеседников, их личности и многого другого. Холл разделил информационное пространство на несколько субкатегорий: 1) интимное, 2) собственно личное, 3) социально-консультативное и 4) публичное. Согласно Холлу, *интимная* дистанция лежит в пределах от телесного контакта до 45 см; *собственно личная* — от 45 см до 1,2 м; *социально-консультативная* (для делового общения) — от 1,2 м до 3,6 м; *публичная* дистанция покрывает зону от 3,6 м до пределов видимости или слышимости. Холл сразу оговорил, что эта классификация основана на его наблюдениях за конкретной выборкой взрослых, занимающихся бизнесом и профессиональной деятельностью, в основном состоящей из белых мужчин среднего класса, коренных жителей северо-восточных штатов. Поэтому при обобщении этой схемы на другие расовые и этнические группы следует соблюдать осторожность.

Решением вопроса о комфортных для общения дистанциях занимался и Роберт Соммер (Sommer, 1961). Он наблюдал за людьми, которых приглашали в комнату и просили поговорить друг с другом на различные темы (не имеющие отношения к ним лично). В этой комнате на разном расстоянии друг от друга устанавливались два дивана. Экспериментаторы обращали внимание на то, садятся ли субъекты рядом или напротив друг друга. Было высказано предположение, что если они садятся рядом, это означает, что дистанция между двумя диванами становится слишком большой для такого общения. При расстоянии между диванами от 0,3 до 0,9 м испытуемые садились на разные диваны лицом друг к другу. Если расстояние было больше 1 м, они садились рядом. Если мы замерим расстояние «от носа до носа», то обнаружим, что участники эксперимента садились рядом при увеличении дистанции до 1,7 м. В следующем эксперименте Соммер использовал кресла; это позволяло ему изменять дистанцию как с боков, так и до места напротив.

Он установил, что люди предпочитают сидеть напротив друг друга до тех пор, пока расстояние до места напротив не превышало расстояние до бокового кресла; тогда они садились сбоку друг от друга.

Насколько универсальны эти результаты? При критическом взгляде на этот эксперимент сразу же возникает вопрос: а что еще влияет на дистанцию общения? В частности, это исследование проводилось с малознакомыми между собой людьми, беседовавшими не на личные темы и находившимися в большом помещении. Как могли бы повлиять на их взаиморасположение другие обстоятельства? Долгое время исследователи придерживались теории, что расстояние было обусловлено балансом сил притяжения и отталкивания. Что это за силы? Бергун (Burgoon, 1978) и Бергун и Джонс (Burgoon & Jones, 1976) утверждали, что расстояние, которое мы выбираем в каждом конкретном диалоге, — это следствие наших культурных и личностных установок о должной дистанции. Если кто-то нарушает эту дистанцию, чрезмерно приближаясь или удаляясь, мы оцениваем пользу, которую может принести нарушитель. Нарушения территории собеседниками, которые мы считаем позитивными, будут, согласно этой теории, способствовать более благоприятной оценке «нарушителя». Каковы же установки относительно дистанции общения и как они возникают? Какие факторы влияют на выбор дистанции?

В оставшейся части главы основное внимание уделено ответам на эти вопросы. Однако снова следует разобраться с нестыковками в результатах, вызванными вариациями в методологии исследований и концептуализации личного пространства. Логично, что дистанция диалога есть продукт компромисса между собеседниками. Но некоторые исследования основаны на поведении одного человека; в ряде наблюдений не различаются реальное расстояние и восприятие расстояния; в других экспериментах дистанция замерялась по линиям на полу или между ножками кресел и совершенно игнорировалась возможность собеседников изменять «психологическую дистанцию», сменив тему разговора, отведя взгляд или наклонившись вперед или назад. Кроме того, в большинстве исследований не делалось различий между начальной дистанцией и изменениями, происходящими по ходу общения. Так как методы измерения личного пространства варьируются, следует с осторожностью подходить даже к тем результатам, которые согласуются с другими

исследованиями. Иногда испытуемые заполняли опросник о предпочитаемых дистанциях; в других случаях их просили приближаться к неживому объекту (например, манекену или фотографии в натуральную величину); иногда людей без их ведома приближали к другим на разные расстояния. С учетом всех этих факторов, мы называем следующие девять источников вариаций в дистанции общения.

1. Пол.
2. Возраст.
3. Этнокультурная принадлежность.
4. Тема разговора.
5. Обстановка.
6. Физические характеристики.
7. Эмоциональный и оценочный настрой.
8. Характеристики взаимоотношений собеседников.
9. Черты личности.

Пол

Половым различиям в использовании межличностного пространства было посвящено много исследований, привлекавших все перечисленные ранее методики. Итог этим исследованиям подвел Холл (Hall, 1984). В естественном взаимодействии (в условиях, когда люди общаются более-менее натурально и не знают, что за ними наблюдают) женщины склонны разговаривать с более близкого расстояния (вне зависимости от пола собеседника), чем мужчины. Эта тенденция прослеживается с первых лет жизни и до взрослого возраста, хотя данные по детскому возрасту не универсальны, поскольку вторым участником диалога обычно является мать ребенка. В одном из наблюдений за детьми было выявлено интересное исключение. Ди Пьетро (DiPietro, 1981) поместил детей в однополые группы по три человека и обнаружил у девочек сильную тенденцию к сохранению большей дистанции. Однако такая ситуация, возможно, связана с грубыми мальчишескими играми, в которых исходно выше уровень близости и контакта.

Очевидность меньшей дистанции диалога для женщин подтверждают не все методы измерения. Например, в ряде исследований экспериментатор непосредственно просил испытуемых занять комфортную дистанцию относительно ассистента; в других они располагались относительно фотографий или силуэтов людей. В наблюдениях с использованием таких не-

натуралистичных методов столь однозначного предпочтения женщинами меньшего расстояния не было выявлено. Почему это так? Холл (Hall, 1984) высказал предположение, что причина кроется в эмоциональном тоне наблюдаемой встречи. В естественных экспериментах эмоциональный тон встречи дружественный или, по крайней мере, нейтральный. В менее естественных условиях испытуемый нередко мог по-разному представлять себе собеседника, — например, он мог вообразить кого-то грозного или злого, а не приятного и доброго. В таком случае половые различия имеют двойственный характер, при котором женщины (по сравнению с мужчинами) формируют меньшую дистанцию с дружественным собеседником (что подтверждается естественными исследованиями), но *большую* дистанцию — с чуждым. Эта дивергенция может привести к суммарному исчезновению половых различий в подобных экспериментах. Таким образом, оказалось, что женщины предпочитают более близкую дистанцию до тех пор, пока общение приятно или нейтрально.

Другой путь к пониманию половых различий в выборе дистанции — изучение того, как *пол другого человека* влияет на устанавливаемое расстояние (предыдущая дискуссия касается только влияния собственного пола). Исследования весьма убедительно показали, что люди подходят к женщинам ближе, чем к мужчинам, и это остается верным вне зависимости от методики. Если сложить эффекты собственного пола и пола собеседника, получится, что пары женщина-женщина взаимодействуют на наиболее близком расстоянии, а пары мужчина-мужчина — на самом удаленном, в то время как разнополые пары общаются на средних дистанциях. Этот паттерн часто упоминается в наблюдениях, в особенности в наблюдениях за англо-американской выборкой.

Как же можно объяснить половые различия в выборе дистанции? Некоторые ученые убеждены, что стоит обратиться к опыту раннего детства. Было замечено, что одни и те же стимулы могут заставить родителей поставить маленького мальчика на пол (или в манеж), а маленькую девочку — подхватить на руки (или посадить ее на ближайший высокий стул). Мальчикам чаще достаются игрушки, деятельность с которыми требует больше пространства, нередко — за пределами дома (например, футбольные мячи, машинки, поезда и т. д.). Девочкам, наоборот, дарят кукол, кукольные домики и другие игрушки,

требующие меньше пространства и поощряющие активность, направленную на камерную атмосферу.

Хотя ряд наблюдений подтвердил, что мальчики в своих играх используют больше пространства, чем девочки, другие ученые считают, что для объяснения половых различий в дистанциях общения нам не следует полагаться на опыт раннего детства. По их мнению, разгадка различий в необходимом личностном пространстве лежит в особенностях личности и социальной ориентации мужчин и женщин. Например, если женщины более социальные, в общении чувствуют себя комфортнее и более расположены к нему, они предпочтут более близкие дистанции, что обычно подразумевает теплоту, доверие и дружбу (как будет сказано позднее). Любопытную точку зрения предлагает теория социальных ролей. Согласно этой теории, половые различия в социальном поведении определяются настоящей или будущей ролью, которую играет человек в обществе (Eagly, 1987).

Женщины традиционно играют более личностно-ориентированные и просоциальные роли, и поэтому следует ожидать, что репертуар их социального поведения (включая невербальное общение) будет отражать такую ориентацию.

Возраст

Если дистанция отражает то, насколько комфортно мы чувствуем себя с собеседником, логично предположить, что с людьми нашей возрастной группы мы будем взаимодействовать с более близкого расстояния. Разумеется, исключениями будут глубокие старики и очень маленькие дети, общаться с которыми (по разным причинам) зачастую необходимо на более близком расстоянии. Как правило, дистанция общения постепенно растет с шести лет до раннего подросткового возраста, затем устанавливаются взрослые нормы (Aiello & Aiello, 1974). Кроме этого, взрослые склонны возлагать на старших детей ответственность за понимание этих норм. Когда пятилетний ребенок вторгается в личное пространство людей, стоящих в очереди в кинотеатр, он воспринимается позитивно, но если ребенку уже 10 лет, он столкнется с негативной реакцией (Fry & Willis, 1971). Очевидно, что эти реакции зависят от коммуникационного контекста, но, по данным наблюдения, взрослые считают, что к 10 годам ребенок должен научиться «взрослым» нормам дистанций общения. Дети способны анализировать значение дистанции и использовать это в своем повседневном поведении.

Этнокультурная принадлежность

Фольклорные произведения и выводы отдельных авторов свидетельствуют о том, что в культурах с другими нормами и потребностями могут наблюдаться совсем другие дистанции общения.

Дети, воспитываемые в других культурах, обучаются другим паттернам сближения. Матери-японки проводят в тесном контакте с младенцем больше времени, чем сопоставимая группа матерей-американок. В Японии мать, отец и маленький ребенок обычно спят в одной комнате. У народа нинансонго (Кения) малыши всегда находятся в непосредственной близости от члена семьи, а ночью спят в объятиях матери (Caudill & Weinstein, 1972). Нетрудно заметить, как эти паттерны порождают другое чувство дистанции, чем у тех детей, которых несколько раз в день (и ночью) укладывают спать в отдельной комнате.

Уотсон (Watson, 1970) описал множество наблюдений за представителями «контактных» и «неконтактных» групп. *Контактными* называют собеседников, которые располагаются по отношению друг к другу фронтально, общаются с более близкого расстояния, чаще прикасаются друг к другу и встречаются взглядами, а говорят громче. Контактными группами в наблюдениях Уотсона были арабы, латиноамериканцы и жители южной Европы. К *неконтактным* группам относились азиаты, индийцы и пакистанцы, жители Северной Европы и Соединенных Штатов.

Эти различия подтвердили многие исследования, в ходе которых сравнивались контактные и неконтактные культуры. Однако есть и противоположные данные (Remland, Jones & Brinkman, 1991). Влияние взаимоотношений между собеседниками, тема разговора, эмоции и другие факторы могут смещать нормы дистанции у многих народов.

Систематические исследования Шатера (Shuter, 1976, 1977) говорят о том, что, возможно, неверно делить большие культурные группы на контактные и неконтактные. Он нашел, например, существенные различия в пределах так называемой латиноамериканской культурной группы. Костариканцы общаются на более близком расстоянии, чем панамцы или колумбийцы. И, вопреки предсказаниям, он не нашел никаких существенных различий в расстоянии общения у женщин в Милуоки, штат Висконсин, и в Венеции. Итальянцы общались на расстоянии не меньшем, чем немцы, но чаще прикасались к собеседнику. Это позволяет предположить, что в пределах общих культурных тенденций мы можем ожидать субкультурные различия.

Вариации дистанции общения в Соединенных Штатах были предметом нескольких научно-исследовательских работ. Например, был изучен вопрос о том, разговаривают ли афроамериканцы на более близких расстояниях, чем белые. Наблюдения показывают, что при поступлении в начальную школу чернокожие дети могут стремиться к более близкой дистанции взаимодействия, чем белые, но к пятому классу эти различия минимизированы, а к 16 годам афроамериканцы склонны общаться уже на больших расстояниях, чем белые (Aiello & Thompson, 1980; Halberstadt, 1985). Большинство наблюдений показывает, что общение между представителями разных рас происходит на больших расстояниях, чем если собеседники относятся к одной расе. Кроме этого, в Соединенных Штатах изучалась и другая большая культурная группа — латиноамериканцы. В целом эти наблюдения подтверждают предположение о том, что латиноамериканцы общаются на более близких расстояниях, чем англоамериканцы.

Шерер (Sherer, 1974) утверждает, что любые различия между афроамериканцами и белыми (а возможно, и латиноамериканцами) могут быть обусловлены социально-экономическими факторами и не относиться к этническому фону. Это изучение выявило, что дети из семей среднего класса сохраняли при общении большую дистанцию, чем дети из семей с более низким достатком, но между юными афроамериканцами и белыми из семей с одинаковым достатком различий не было. Поскольку нормы дистанций общения изучены, разумно предположить, что люди (независимо от цвета кожи или этнического наследия), живущие по соседству, будут иметь одинаковые представления об удобной дистанции для взаимодействия по сравнению с теми, кто вырос в различных частях города, штата или страны.

Тема разговора

Эриксон (Erikson, 1975) решил выяснить, были ли изменения расстояния (приближение или удаление) связаны с какими-то еще параметрами диалога. Изучая сопутствующее беседе поведение, он выявил, что изменения расстояния могут отмечать важные части разговора (например, начало, окончание и изменение темы).

Ранее мы отметили, что Соммер, исследуя пределы расстояния, на котором происходит общение, пробовал использовать безличные темы, которые, очевидно, не влияли на выбор дис-

танции. Личные темы могут требовать для разговора меньшей дистанции, если другие факторы, не относящиеся к личным, не нейтрализуют этого.

Работа Лейпольда (Leipold, 1963) демонстрирует, как исходное отношение к одной и той же теме может влиять на расстояние при общении. Студентам, заходившим в комнату, давался отрицательный комментарий («У вас плохие оценки, что же вы совсем не старались?»), похвала («Вы учитесь очень хорошо, и мистер Лейпольд хочет особо поговорить с вами»), или нейтральный комментарий («Мистера Лейпольда интересуют ваши впечатления о вводном курсе»). Студенты, которым дали отрицательный комментарий, сидели от экспериментатора дальше всего, а те, кого похвалили, — ближе всего. Получив негативную оценку, люди склонны устанавливать большую дистанцию, чем в общении с этим же человеком до того, как их обидели, особенно если обидчик был воспринят как человек более высокого статуса (O'Neal, Brunall, Caririo, Troutwine & Epstein, 1980). Независимо от темы, сближенность собеседников может приводить к сокращению времени разговора (Schuiz & Barefoot, 1974).

Обстановка

Очевидно, что социальные установки обуславливают большие различия в том, как далеко мы стоим от собеседников. Группа гостей на вечеринке с коктейлями требует иных дистанций, чем уютный вечер в гостиной с супругом или другим близким человеком. На расстояние в общении влияют освещение, температура, шум и наличие свободного места. Некоторые авторы выдвинули гипотезу, что по мере увеличения размера комнаты люди склонны сидеть ближе друг к другу. Шумные городские улицы могут побудить стоять друг к другу ближе, чем при общении внутри здания. И если обстановка воспринимается как формальная или незнакомая, можно предположить, что от незнакомых людей собеседники будут держаться подальше, а к знакомым поближе.

Физические характеристики собеседников

Выбор дистанции зависит от роста собеседника. Независимо от пола, люди небольшого роста общаются с меньшей дистанции, чем более высокие (Caplan & Goldman, 1981). Когда собеседники разного роста, устанавливается такое расстояние,

при котором хорошо видны лица. Также очевидно, что тучные люди соблюдают при взаимодействии большую дистанцию (Lerner, Venning & Knapp, 1975).

Серия исследований, проведенных Клеком (Kleck, 1969; Kleck & Strenta, 1985) показала, что люди, общаясь с инвалидами (ампутация левой ноги была смоделирована при помощи инвалидного кресла особой конструкции) выбирают большую *начальную* дистанцию общения, чем при общении с обычными людьми, но эта дистанция уменьшается по ходу диалога. Подобные результаты были получены при общении с людьми, которых считали эпилептиками, и с людьми, имевшими изъяны на лице (шрамы и большие родимые пятна). Клек особо отметил, что когда люди с физическими недостатками ожидают, что другие будут вести себя отстраненно, они готовят себя к таким реакциям и тем самым увеличивают вероятность этого поведения.

Эмоциональный и оценочный настрой

В ходе некоторых экспериментов испытуемому сообщалось, что тот, с кем ему предстояло общаться, настроен «дружелюбно» или «враждебно». Неудивительно, что при взаимодействии с «враждебно настроенным» человеком были выбраны большие расстояния.

Аналогично в ситуациях, когда испытуемых просили дружелюбно поговорить с кем-то, они выбирали более близкие расстояния, чем если было необходимо «дать ему понять, что он вам несимпатичен». Оказалось, что влияние дружелюбных и недружелюбных отношений на расстояние проявляется даже у дошкольников (King, 1966). Количество недружелюбных действий было прямо пропорционально расстоянию, поддерживаемому жертвой таких действий в течение всего взаимодействия. Однако расстояние могло быть уменьшено, если рядом с агрессивным ребенком помещали игрушку. В некоторых случаях гнев заставляет нас отходить от других, но если мы жаждем возмездия, можно и приблизиться (Meisels & Dosey, 1971). Изменения в нашем эмоциональном состоянии могут иногда приводить к большим различиям в том, как близко или далеко мы хотим быть от других, сравните, например, состояние депрессии или усталости с состоянием чрезвычайного волнения или радости.

Эксперименты Паттерсона (Patterson, 1968) выявили, что мы можем судить о другом человеке, во многом основываясь на расстоянии. Испытуемым предлагалось задавать незнакомым

людям вопросы и про себя оценивать их дружелюбие, агрессивность, доминирование, экстраверсию и интеллект. Интервьюируемым же было предложено подходить на различные дистанции, а ответы на вопросы давать стандартные. Рейтинги для всех черт на четырех различных расстояниях были сведены в таблицу, и оказалось, что чем дальше расстояние, тем хуже оценки. Так, при прочих равных условиях, люди, выбирающие более близкие расстояния, часто кажутся настроенными более тепло, более чуткими, расположенными и понимающими.

Стремясь завоевать одобрение других людей, мы уменьшаем дистанцию общения — в противоположность случаям, когда мы почему-либо намерены избежать одобрения. Женщины, ждущие похвалы, поддерживали дистанцию в среднем 1,4 м, а если они стремились избежать лести, расстояние составляло 2,4 м. Когда расстояние было зафиксировано на уровне полутора метров, поведение ищущих одобрения было скомпенсировано тем, что они больше улыбались и больше жестикулировали (Rosenfeld, 1965, 1966).

Меграбян (Mehrabian, 1969) закончил свой обзор исследований корреляции между отношением и расстоянием следующими словами:

...Результаты большого количества наблюдений, подтверждающие друг друга, указывают, что расстояние общения коррелировало со степенью отрицательного отношения к собеседнику. Кроме того, исследования, выполненные социологами и антропологами, выявили, что слишком близкие расстояния, то есть несоответствующие данной ситуации, могут вызывать отрицательную реакцию, если собеседники не находятся в близких отношениях (с. 363).

Характеристики взаимоотношений собеседников

В различных работах неоднократно доказывалось и то, что дистанция общения изменяется в зависимости от отношений между собеседниками. Незнакомые люди начинают беседу на большем расстоянии, чем знакомые, а знакомые — немного дальше, чем друзья.

При изучении 108 супружеских пар мужей просили идти к женам и остановиться на расстоянии, которое они считают удобным для беседы. Чем меньше мужья были удовлетворены браком, тем больше было это расстояние (Crane, Dollahite, Griffin & Taylor,

1987). Дошкольники также оказались способны использовать расстояние как критерий для определения симпатии или антипатии.

Подобно взрослым, дети держатся на большом расстоянии с незнакомыми взрослыми, недружелюбными или угрожающими людьми, учителями и людьми эндоморфного типа сложения.

Эти и другие наблюдения свидетельствуют о том, что чем ближе отношения, тем короче дистанция при беседе. Однако очевидно, что мы ожидаем, что ближе определенной точки никто к нам не подойдет независимо от близости отношений. И даже очень близкие люди не всегда будут взаимодействовать с нами на минимальных расстояниях из-за колебаний их отношения к нам и других факторов, влияющих на изменение расстояния.

Черты личности

О влиянии интроверсии и экстраверсии на пространственные отношения было написано много. Утверждать что-либо категорически нельзя, но в целом очевидно, что интровертам присуща тенденция стоять дальше экстравертов. Другие исследователи утверждают, что тревожные люди поддерживают большую дистанцию, а более близкие расстояния характерны для людей с высокой самооценкой, имеющих потребность в общении и не склонных к авторитаризму. Люди с различными личностными отклонениями могут продемонстрировать в экспериментах ненормальное пространственное поведение: располагаться при общении слишком далеко или слишком близко.

Выбор сидячих мест и распределение пространства в маленьких группах

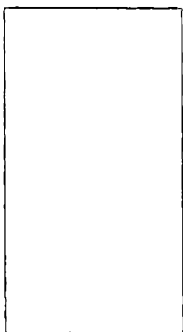
Наука о выборе сидячих мест и распределении пространства в небольших группах называется *экологией малых групп*. Исследования на эту тему показывают, что в целом наше поведение при размещении за столом не случайно. Иногда его можно объяснить, независимо от того, делается выбор места осознанно или нет. Специфическое положение, выбранное относительно другого человека или людей, изменяется в зависимости от текущей задачи, отношениями между общающимися, количеством и видом свободного места. Результаты изучения поведения, связанного с расположением людей в пространстве, можно разделить на следующие категории.

- Лидерство.
- Доминирование.
- Задача.
- Пол и степень знакомства.
- Интроверсия — экстраверсия.

Лидерство

Считается нормой — по крайней мере в Соединенных Штатах, — чтобы лидеры сидели во главе стола, то есть с короткой его стороны. В семьях, в которых муж считается «главой семьи», он

Х



Х

чаще всего будет сидеть в конце прямоугольного обеденного стола. Избранные лидеры группы обычно располагаются во главе прямоугольных столов, а другие члены группы стараются разместиться так, чтобы хорошо видеть лидера. В ходе экспериментов с «игрой в присяжных» человека, занимающего положение во главе стола, чаще всего выбирали старшиной. Реакция на женщин, помещенных во «главе» стола, за которым находятся и мужчины, и женщины, в прошлом была менее четко связана с ролью лидерства (Porter & Geis, 1981). Если группа состояла только из женщин, то сидящая во главе стола воспринималась как лидер. Учитывая изменение

положения женщин в бизнесе и политике, можно ожидать, что женщина, сидящая во главе стола, за которым размещается смешанная группа, также будет восприниматься как лидер.

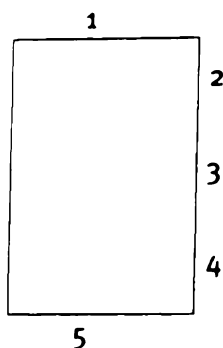
Хауэллс и Бекер (Howells & Becker, 1962) представили дополнительные сведения в пользу того, что позиция в группе — важный фактор в проявлении лидерства. Они заключили, что пространственное положение детерминирует поток общения, а он, в свою очередь, определяет возникновение лидерства. Были исследованы группы, принимающие решения и состоящие из пяти человек. Три человека сидели на одной стороне прямоугольного стола, а двое — с другой стороны. Поскольку предыдущая работа показала, что общение обычно чаще происходит через стол, чем вокруг него, исследователи предположили, что сторона, где сидят двое, окажется способна влиять на большинство людей (или, по крайней мере, говорить больше) и поэтому эти люди чаще будут возглавлять группу. Эксперименты подтвердили эту гипотезу.

Понять, как размещение может создавать лидеров, помогает эксперимент Уарда (Ward, 1968). Студентам-мужчинам было предложено в случайном порядке рассестись на стулья за круглым столом. Экспериментаторы устроили так, что большее количество испытуемых оказалось вокруг одной половины стола, а с другой сидели только два человека. Их места были визуальными центральными, потому что большая часть группы с противоположной стороны стола смотрела на них. Как и было предсказано, после того как прошли обсуждения, те, кто сидел на визуальных центральных местах, получили более высокие оценки лидерства. Но были ли они действительно лидерами или только показались таковыми? Другое исследование (Taylor & Fiske, 1975) показывает, что человек, на котором сосредоточено внимание, оказывается инициатором беседы (и поэтому ответственным за ее течение), но в итоге исследования Уарда было установлено, что те, кто оказывался в визуальном центре, фактически вели себя по-другому: они говорили больше. Было бы интересно распутать сложные связи между положением за столом и возможным лидерством. Например, думает ли человек, сидящий по центру: «Раз я нахожусь в центральной позиции, я должен и вести себя как лидер»? Или внимание и поведение других членов группы вызывают в нем поведение лидера, — возможно, бессознательно?

Вероятно, о различиях в восприятии и потенциале при общении, связанных с различными положениями за столом, мы прекрасно осведомлены. Когда людей просили выбрать места, чтобы оставить о себе различные впечатления, они выбирали места во главе стола, чтобы изобразить лидерство или доминирование, наиболее близкие места, чтобы передать предрасположенность к собеседникам, и самое удаленное от собеседников и незаметное положение, чтобы указать, что они не хотят участвовать в общении (Reiss & Rosenfeld, 1980).

Доминирование

По-видимому, позиции во главе стола символизируют доминирование или статус. Руссо (Russo, 1967) установил, что люди при оценке различных видов размещения на предмет «равенства» заявили, что положение, когда один человек сидит во главе стола, а другой — на длинной стороне рядом с первым, указывает на большую разницу в статусе, чем если бы собеседники сидели рядом или на противоположных концах стола. При анализе частоты участия в разговоре в маленьких группах Хэйр



и Бэйлс (Hare & Bales, 1963) отметили, что люди на позициях 1, 3 и 5 чаще участвовали в разговоре. Последующие наблюдения показали, что эти люди были доминирующими лицами, в то время как те, кто избегал центральных положений (выбирая места 2 и 4), были более тревожными и не хотели участвовать в обсуждении. Эти примеры произвольного выбора демонстрируют важность проведения рандомизированных исследований наподобие вышеописанного эксперимента Уарда.

Неизвестно, произошли бы радикальные изменения в поведении людей, не склонных к доминированию, при помещении их в центральные положения, или нет.

Места 1, 3 и 5 рассматривались и как позиции лидерства, но лидерства различного типа. Позиции на концах стола привлекали лидера, *ориентированного на достижение цели*, а средняя позиция привлекала *социоэмоционального лидера*, заинтересованного в отношениях внутри группы, в участии каждого ее члена.

Задача

Наблюдения Соммера за распределением за столами в студенческих кафетериях и библиотеках выявили, как сидят студенты в различных ситуациях в зависимости от цели. В Великобритании такое же исследование проводил Кук (Cook) со студентами Оксфорда, а также с гражданскими служащими — школьными учителями и секретарями. В каждом случае людей спрашивали представить себя сидящими за столом с другом своего пола в каждой из следующих ситуаций.

1. **Диалог.** Беседа в течение нескольких минут перед занятиями («перед работой» для служащих).

2. **Сотрудничество.** Совместная подготовка к одному и тому же экзамену («совместное решение кроссворда» для других категорий опрошенных).

3. **Совместные действия.** Подготовка к сдаче разных экзаменов («чтение за одним столом разных книг» для не-студентов).

4. **Соревнование.** Кто первым решит серию головоломок.

Каждому испытуемому показывали круглый и прямоугольный столы. За каждым столом стояло шесть стульев. Объеди-

ненные результаты для всех групп, рассмотренных в этих двух наблюдениях, приведены в табл. 5.1 для прямоугольных столов и табл. 5.2 для круглых столов.

Таблица

Выбор места при рассаживании за прямоугольными столами

	x					
Диалог	45%	36%	12%	1%	4%	2%
Сотрудничество	23		42	8	10	4
Совместные действия	8	8	10	21	34	19
Соревнование	6	22	7	40	19	6

Таблица 5.2

Выбор мест при рассаживании за круглыми столами

			
Диалог	60%	27%	13 %
Сотрудничество	68	13	19
Совместные действия	18	32	50
Соревнование	12	23	65

Предпочтения различных групп были во многом схожи. Для беседы перед занятиями или работой чаще всего занимали угол или места напротив с маленьким расстоянием между сидящими, а вокруг круглых столов размещались бок о бок. Для сотрудничества чаще выбирали сиденья по одну сторону стола. Независимые действия (подготовка к разным экзаменам или чтение книг) влекли за собой выбор наиболее удаленных положений. В случае соревнования большинство людей предпочитают сидеть напротив друг друга. Однако американские студенты хотели бы в такой ситуации находиться против друг друга на небольшом расстоянии. Это позволило бы им не только видеть, что делает другой человек, но и использовать различные жесты движения и зрительный контакт, чтобы деморализовать противника. Наиболее удаленное положение при соревновании, выбранное студентами Великобритании, позволяет предотвратить подсматривание со стороны соперника.

Пол собеседника и степень знакомства с ним

Природа отношений может влиять на ориентировку в пространстве и, следовательно, на выбор сидячих мест. Кук (Cook, 1970) провел опрос и получил данные о рассаживании в ресторанах и барах. При проведении опроса просили выбрать место в следующих ситуациях:

- с приятелем (приятельницей) своего пола;
- с приятелем (приятельницей) противоположного пола;
- со своей девушкой (парнем).

Результаты для бара даны в табл. 5.3, результаты для ресторана — в табл. 5.4.

Таблица 5.3

Выбор места при рассаживании в баре

	$\begin{array}{c} x \\ x \end{array} \boxed{}$	$\begin{array}{c} x \\ \end{array} \boxed{}$ x	$\begin{array}{c} x \ x \\ \end{array} \boxed{}$	Другое
Приятель своего пола	70	25	45	2
Приятель противоположного пола	63	37	29	7
Близкий друг противоположного пола	43	11	82	4

Таблица 5.4

Выбор мест за столиком в ресторане

	$\begin{array}{c} x \\ - \end{array}$ $-$	$\begin{array}{c} x \\ \end{array} \boxed{}$ x	$\begin{array}{c} x \ x \\ \end{array} \boxed{}$	Другое
Приятель своего пола	30	73	34	4
Приятель противоположного пола	43	64	28	4
Близкий друг противоположного пола	40	46	53	2

В ответах опрошенных при выборе мест в баре со знакомым своего или противоположного пола преобладала угловая позиция. Вместе с тем для близких друзей большинство выбирало место рядом. В ресторане все предпочитали сидеть друг напротив друга, но поскольку обстановка там более интимная, более приемлемыми стали и другие типы размещения. Существуют и практические причины для того, чтобы сесть напротив друг друга в ресторане: например, никто не сможет занять противоположное место и мешать разговору, подслушивая беседу. Кроме того, вы не будете за-

девать собеседника локтем при еде. Фактические наблюдения, представленные в табл. 5.5, подтверждают данные этого опроса. Большинство людей выбирает в ресторанах размещение друг против друга. Однако изучение распределения мест в барах не под-

Таблица 5.5

Наблюдения за выбором мест в ресторане

	x □ x	x x □	x □ x
Двое мужчин	6	0	0
Две женщины	6	0	1
Мужчина и женщина	36	7	1
Всего:	48	7	2

Таблица 5.6

Наблюдения за размещениями в трех барах

	x x □	x □ x	x x □
Бар А			
Двое мужчин	7	8	13
Мужчина с женщиной	6	4	21
Общее количество	13	12	34
Бар Б			
Двое мужчин	1	0	9
Мужчина с женщиной	4	3	20
Общее количество	5	3	29
Бар В			
Двое мужчин	0	11	7
Мужчина с женщиной	1	4	10
Общее количество	1	15	17
Всего:			
Двое мужчин	8	19	29
Мужчина с женщиной	11	11	51
Общее количество	19	30	80

тверждает данные опроса (табл. 5.6). При опросе люди предпочитали места на углу стола, а практика показывает заметно более частое расположение бок о бок. Согласно Куку, это происходит, вероятно, потому, что многие места в барах расположены вдоль стены. Возможно, это позволяет людям сидеть рядом, не поворачиваясь ни к кому спиной, и хорошо видеть других посетителей. Таким образом, высказанные на бумаге предпочтения были изменены под влиянием факторов окружающей среды. На основе этого наблюдения мы можем заключить, что пол и степень знакомства с другим человеком оказывают влияние на теоретически предпочтительные и фактические позиции размещения.

Интроверсия–экстраверсия

Мы уже обсуждали возможное влияние интроверсии и экстраверсии на расстояние при общении. Некоторые данные указывают, что эти характеристики индивидуальности влияют и на предпочтения при выборе мест. Экстраверты стремятся сидеть через стол и не любят положения на углу. Кроме этого, экстраверты склонны к такому расположению, при котором они оказывались бы близко от другого человека. Интроверты же обычно выбирают положения, которые держали бы их на большем расстоянии, — визуально и физически.

Обсуждение формы стола переговоров на Парижских мирных переговорах в 1968 году (попытка закончить Вьетнамскую войну) лучше всего подходит для завершения этой главы. Организаторам пришлось принять во внимание территориальность, культурные особенности участников переговоров, отношения сторон, восприятие лидерства и цели. Сторонам потребовалось 8 месяцев только для того, чтобы достигнуть соглашения о форме стола!

На рис. 5.4 показаны варианты размещения в хронологическом порядке.

США и Южный Вьетнам (Ю. В.) хотели расположиться так, чтобы выделялись только две стороны. Они не желали признать Фронт Национального Освобождения (ФНО) равной стороной на переговорах. Северный Вьетнам (С. В.) и ФНО требовали равного статуса для всех сторон за четырехугольным столом. Заключительная договоренность позволила обеим сторонам считать, что победили они. Круглый стол без разделительных ли-

ний позволил Северному Вьетнаму и ФНО заявлять, что все четыре делегации были равны. Однако расположение двух секретарских столов, интерпретируемых как разделители, недостаток опознавательных знаков на столе и очередность выступлений в порядке «АА-ВВ» позволило Соединенным Штатам и Южному Вьетнаму считать это победой двухстороннего подхода. Учитывая число погибших за эти 8 месяцев, ушедших на то, чтобы достигнуть договоренности по размещению, следует с определенностью заключить, что проблема расположения и территориальности в некоторых людских конфликтах имеет значение весьма нетривиальное (McCroskey, Larson & Knapp, 1971, с. 98).

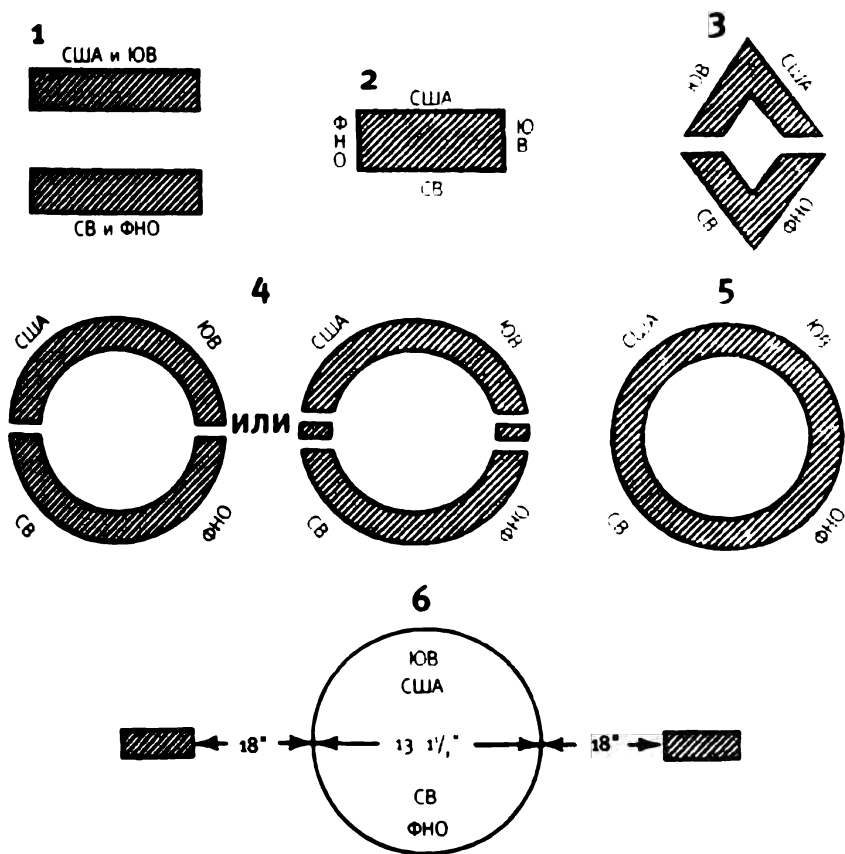


Рис. 5.4

Предложения по размещению участников Парижских мирных переговоров 1968 года

Резюме

Восприятие и использование места вносят большой вклад в достижение желаемых результатов общения. Пространственное поведение человека во многом связано с потребностью забронировать и удержать территорию. Территориальное поведение может быть полезно при управлении плотностью и регулировании социального взаимодействия; однако оно может и привести к конфликту, если границы оспариваются или нарушаются. Мы выделили три различных типа территорий (первичная, вторичная и общественная) и несколько различных уровней, на которых наблюдается территориальное поведение (индивидуум, группа, сообщество и нация). Хотя мы часто думаем, что люди энергично защищают свою территорию, тип защиты очень зависит от того, кто именно вторгся, почему имеет место вторжение, границы какой территории нарушаются, какой вид вторжения используется (нарушение границ, собственно вторжение или контаминация), как долго оно длится и где это происходит. Мы часто пробуем предупредить проникновение на нашу территорию, маркируя ее как «собственность». Это может осуществляться посредством физического присутствия или с помощью другого человека, который согласился «приглядеть» за нашей территорией. Вторжение также можно предотвратить при помощи маркеров (заборы, оставленное на стуле пальто и т. п.) или специального «языка». Когда кто-то вторгается на чужую территорию, наблюдается возрастание возбуждения ее «владельца». Кроме того, используются различные защитные «маневры» — уход, враждебный взгляд, поворот в сторону или отстранение, блокировка продвижения нарушителя при помощи рук, реже — вербальная защита. Люди не только не любят, когда другие вторгаются на их территорию, но и избегают вторжения на территорию других. Нередко они приносят извинения, если вторжение не удается предотвратить.

Мы исследовали феномены плотности и перенаселенности в жизни животных и человека. Эксперименты на животных выявили множество негативных эффектов перенаселенности. Но подобные ситуации в мире людей не всегда катастрофичны — иногда мы даже стремимся к большой компании. Степень стрессогенности и социально неблагоприятных результатов скученности в большей степени коррелирует с числом людей в одной комнате, чем с другими мерами плотности. Когда люди чувству-

ют напряжение, связанное со скученностью, они пытаются совладать с такой ситуацией, как делают это люди племени кунг или жители больших городов. Мы разделили понятие плотности (число людей на единицу пространства) и скученности (чувство, вызванное внешними, личностными или социальными факторами).

При изучении территориального поведения в диалоге было выявлено множество вариантов концептуализации и оценки этого поведения. В результате сделать однозначные выводы не удается. Известно, что каждый из нас, общаясь с другими, стремится занять комфортную дистанцию, которая меняется в зависимости от возраста, пола, культурных и этнических установок, обстановки, эмоций, темы разговора, физических характеристик, личностных особенностей и наших взаимоотношений с другим человеком. Мы знаем и то, что дистанция по ходу общения изменяется.

Наконец, мы обсудили распределение сидячих мест в маленьких группах. Выбор дистанции и места за столом не случаен. Лидеры и доминирующие личности склонны занимать определенные позиции, но и само место может определять роль сидящего в группе.

Размещение также зависит от темы, характера отношений в группе и некоторых индивидуальных черт.

Вопросы для обсуждения

1. Вспомните, с какой вторичной территорией вам приходилось сталкиваться. Расскажите, как это происходило.
2. Какие культурные различия в предпочтениях дистанции общения вы ожидали бы найти в пределах вашей страны?
3. Когда дамская сумочка — первичная территория? Когда она может стать вторичной территорией?
4. Бывало ли так, что дистанция общения с кем-либо оказывалась для вас неудобной. Что влияло на эту ситуацию? Как вам удалось справиться с этой проблемой?

Библиография

- Altman, I. (1975). *The environment and social behavior*. Monterey, CA: Brooks/Cole.
- Altman, I., & Chemers, M. M. (1988). *Culture and environment*. New York: Cambridge University Press.
- Ardrey, R. (1966). *The territorial imperative*. New York: Atheneum Press.
- Eagly, A. H. (1987). *Sex differences in social behavior: A social-role interpretation*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.

- Esser, A. H. (1971). *Environment and behavior: The use of space by animals and men*. New York: Plenum.
- Finando, S. J. (1973). *The effects of distance norm violation on heart rate and length of verbal response*. Unpublished doctoral dissertation, Florida State University.
- Freedman, J. L. (1975). *Crowding and behavior*. New York: Viking.
- Goffman, E. (1971). *Relations in public*. New York: Basic Books.
- Hall, E. T. (1959). *The silent language*. Garden City, NY: Doubleday.
- Hall, E. T. (1966). *The hidden dimension*. Garden City, NY: Doubleday.
- Hall, J. A. (1984). *Nonverbal sex differences: Communication accuracy and expressive style*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Klopfer, P. M. (1969). *Habitats and territories: A study of the use of space by animals*. New York: Basic.
- Malmberg, T. (1980). *Human territorially*. Mouton: The Hague.
- McCroskey, J. C., Larson, C. E., & Knapp, M. L. (1971). *An introduction to interpersonal communication*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Meisels, M., & Guardo, C. (1969). Development of personal space schemata. *Child Development*, 40, 1167-1178.
- Newman, O. (1972). *Defensible space*. New York: Macmillan.
- Pastalan, L., & Carson, D. H. (Eds.). (1970). *Spatial behavior of older people*. Ann Arbor: University of Michigan/Wayne State University Press.
- Patterson, M. L., Mullens, S., & Romano, J. (1971). Compensatory reactions to spatial intrusion. *Sociometry*, 34, 114-121.
- Petschauer, P. W. (1997). *Human space*. New York: Praiger.
- Schefflen, A. E., & Ashcraft, N. (1976). *Human territories: How we behave in space-time*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Sommer, R. (1969). *Personal space*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Taylor, R. B. (1988). *Human territorial functioning*. New York: Cambridge University Press.
- Watson, O. M. (1970). *Proxemic behavior: A cross-cultural study*. The Hague: Mouton.
- Watson, O. M. (1972). *Symbolic and expressive uses of space: An introduction to proxemic behavior. Module No. 20*. Reading, MA: Addison-Wesley.



ЧАСТЬ

УЧАСТНИКИ КОММУНИКАЦИИ

Невербальное поведение человека по большей части как-то изменяется с течением разговора. Однако некоторые невербальные сигналы, оказывающие влияние на коммуникацию, остаются неизменными в течение достаточно долгого времени. К ним относятся индивидуальные характеристики собеседников — цвет кожи, прическа, черты лица, рост, сложение, одежда и т. д. Эти характеристики влияют на то, как нас воспринимают окружающие и как они с нами общаются.

Глава 6

Влияние внешности на отношения между людьми

По ногтям человека, по его рукавам, обуви и сгипе брюк на коленях, по утолщениям на большом и указательном пальцах, по выражению лица и обшлагам рубашки — по таким мелочам нетрудно угадать его профессию. И можно не сомневаться, что все это, вместе взятое, подскажет сведущему наблюдателю верные выводы.

Артур Конан Дойл

Представьте себе такую сцену: мистер и миссис Типичные Американцы просыпаются и собираются начать новый день. Миссис Американка снимает ночной бюстгальтер и надевает другой — «поддерживающий и увеличивающий объем груди». Сняв косметическую подбородочную повязку, она затягивает на себе эластичный пояс, а затем начинает «приводить в порядок лицо». В этом процессе могут принимать участие тени, карандаш для век, тушь, накладные ресницы и румяна. Миссис Американка уже удалила волосы на ногах и под мышками и теперь завивает локоны щипцами. За накладными ногтями, лаком для них и цветными контактными линзами следуют дезодорант и духи, а затем предстоит трудный выбор — надо решить, что надеть. В это время Мистер Американец бреется и надевает парик. Он достает искусственную челюсть из специального отбеливающего раствора, полощет горло средством для освежения дыхания, выбирает лосьон «после бритья», достает обувь, увеличивающую рост, а затем тоже приступает к выбору одежды.

Разумеется, такая картина — это крайний случай, однако многие люди, чтобы стать привлекательными, заходят достаточно далеко, иногда даже прибегая к хирургии. При помощи хирургии можно изменить форму носа и размер груди, убрать морщины, мешки под глазами и родимые пятна, исправить форму оттопыренных ушей, подтянуть бедра и живот, выкачать из

тела лишний жир (липосакция) или, наоборот, ввести его под кожу (липофунция) и даже целиком снять верхний слой кожи, если кажется, что она слишком груба или покрыта пятнами (это называется «химический пилинг»). В 1996 году почти семьсот тысяч американцев прибегли к пластической хирургии, причем 15% из них составляли мужчины, а четырнадцать тысяч из семисот — подростки. Отчего же и мужчины, и женщины тратят столько сил и денег, пытаясь повысить свою внешнюю привлекательность? Влияет ли эта привлекательность на межличностные отношения?

Наше тело: общий уровень привлекательности

Люди интересуются внешностью окружающих. Если ваш друг рассказывает вам про кого-то, с кем вы еще не знакомы, вы, скорее всего, спросите, как этот человек выглядит — вы хотите представить себе его внешний облик, чтобы связать его с получаемой вами информацией. Почему? Писатели помещают на страницах романов сложные и подробные описания внешности персонажей, а издатели публикуют фотографии авторов книг на суперобложках и в рекламных буклетах. Почему? Даже в строгом «Уолл-стрит Журнал», в котором вообще нет фотографий, публикуют рисунки, изображающие людей, о которых упоминается в передовицах. Но почему читателям необходимо *видеть* портрет человека, о котором идет речь в статье об отмене государственного контроля над авиалиниями, о мошенничестве на бирже или о производстве микросхем? Дело в том, что людям свойственно думать, что они узнают по внешности суть. Для нас внешний облик человека — способ узнать его биографию, характер, свойства натуры и склонности, а также попытаться прогнозировать его поведение.

Хотя люди часто размышляют о том, что истинную ценность имеет только внутренняя, духовная красота, исследования позволяют предположить, что внешняя красота, или физическая привлекательность, в значительной степени влияет на реакцию окружающих при межличностных отношениях. Наша культура приводит убедительные свидетельства в пользу следующего принципа: мы изначально относимся гораздо лучше к тем людям, которых воспринимаем как физически привлекательных,

а не к тем, которые, на наш взгляд, малопривлекательны. Многочисленные исследования показывают, что привлекательные внешне люди превосходят малопривлекательных по целому ряду важных в общественном отношении параметров: в успехе, личном обаянии, популярности, общительности, сексуальности, способности убеждать; зачастую они просто счастливее (Hatfield & Sprecher, 1986; Hergman, Zanna & Higgins, 1986). Даже когда внешне привлекательным людям не свойственны положительные качества, они все же обладают неким обаянием (Timmerman & Hewitt, 1980). При этом по отношению к непривлекательным людям наше поведение в значительной степени оказывается негативным. Например, исследования показывают, что в больницах внешне непривлекательных пациентов реже посещают, они дольше остаются в стационаре и пользуются репутацией неприятных людей, а другие пациенты реже проявляют к ним интерес.

Оценки уровня внешней привлекательности проявляются достаточно рано. Одно исследование показало, что дети в возрасте двух-трех месяцев гораздо дольше смотрят на привлекательное (с точки зрения взрослых) лицо, чем на непривлекательное. Эта тенденция возникала вне зависимости от того, считалась ли мать ребенка привлекательной или непривлекательной (Langlois, Roggman, Casey, Ritter, Rieser-Danner & Jenkins, 1987). Обусловленные культурой нормы внешней привлекательности окончательно устанавливаются в сознании ребенка к шести годам (Cavior & Lombardi, 1973; Dion & Bersheid, 1972). Следовательно, нет ничего удивительного в том, что в глазах учащихся целого ряда начальных и средних школ популярность и физическая привлекательность их ровесников непосредственно зависят друг от друга. Но в мире ребенка категорией привлекательности руководствуются не только ровесники — учителя также зачастую воспринимают красивых детей как более умных, более общительных, более способных и проявляющих больше энтузиазма по отношению к школе, даже если непривлекательные внешне дети проявили те же успехи в учебе. По мере того как дети растут, они сталкиваются с соответствующим отношением и восприятием учителей и родителей. В начальной школе учителя общаются с так называемым некрасивым ребенком реже (и хуже). В жизни школьника нередки случаи, когда взрослые спрашивают грозным голосом: «Кто это сделал?!» Если в это время поблизости оказался непривлека-

тельный ребенок, вероятность того, что именно на него укажут как на виноватого, достаточно велика. Когда непривлекательные дети вырастут, они, возможно, не будут подвергаться такой дискриминации, если хорошо справляются с работой, но если это не так, непривлекательные люди будут наказаны строже, нежели привлекательные. Проявления антиобщественного поведения — например, если ребенок разбивал камнем стекло, — трактовались по-разному в зависимости от того, привлекательный или непривлекательный ребенок это сделал (Dion, 1972). Если речь шла о непривлекательном ребенке, его проступок воспринимали как проявление агрессивности, ставшей устойчивой чертой характера, тогда как для привлекательного ребенка это было только «временной проблемой», единичным проступком. Следовательно, нет ничего удивительного в том, что несовершеннолетних преступников оценивали как «мало-привлекательных». При исследовании поведения мальчиков девяти-четырнадцати лет выяснилось, что разница в степени внешней привлекательности зачастую была непосредственно связана с признанием в обществе (Kleck, Richardson & Ronald, 1974).

Однако хотя есть немало доводов в пользу того, что критерий «красивый — значит, добрый» действительно существует, физическая красота может ассоциироваться и с неприятными качествами характера, — с тщеславием, эгоизмом, снобизмом и безразличием к людям, занимающим подчиненное положение, а также свидетельствовать о возможных проблемах в браке (Dermer & Thiel, 1975). Эти негативные моменты, как и то, что красивые люди иногда сталкиваются с проблемами, связанными с внешностью, означают, что не все в жизни красивых людей так уж прекрасно. Однако современные исследования все же показывают, что быть красивым гораздо лучше, чем некрасивым. В ходе одного опыта женщин с заурядной внешностью оценивали как привлекательных, если на фотографиях они были изображены рядом с красивыми женщинами. Затем участникам опыта показывали другие фотографии, на которых эти же женщины были изображены рядом с другими, обладающими такой же заурядной внешностью, и испытуемые, уже видевшие первых на фотографиях с красивыми женщинами, воспринимали их как более привлекательных. Следовательно, напрашивается вывод, что женщины могут «повышать» уровень своей привлекательности, находясь в компании других, более привле-

кательных женщин, причем эта связь, как кажется, вовсе не понижает уровень привлекательности последних.

Многие хотели бы убедить нас, что «все на свете в своем роде прекрасно», однако для значительной части населения земного шара прекрасным во внешности людей кажется одно и то же. Что касается американских стереотипов мужской и женской красоты, которые можно увидеть в телепередачах, кинофильмах и на обложках журналов, то они, похоже, играют важную роль в установлении культурных норм. Некоторые люди считают, что эти стандарты красоты, разрекламированные средствами массовой информации, навязаны им и что они заставляют людей стремиться к совершенно бессмысленным целям (Wolf, 1991). Однако стереотипы красоты оказывают существенное влияние на культуру, поэтому нет ничего удивительного в том, что люди в основном приходят к единому мнению относительно того, кто красив, а кто нет. Кроме того, результаты исследований, проведенных в Австралии, Австрии, Англии, Индии, Китае, Корее, Шотландии и Японии, показывают, что представления о том, какие лица красивы, а какие нет, у представителей разных рас и разных культур в значительной степени совпадают (Etcoff, 1999). Секрет такой последовательности — в том, что внешняя привлекательность, похоже, играет значительную роль в различных аспектах повседневной жизни: в выборе партнера для любовных отношений и вступления в брак, в выборе работы и в карьерном росте, в умении убеждать, в установлении высокой самооценки и при столкновении с проявлениями антиобщественного поведения.

Любовь и брак

Вопрос внешней привлекательности, возможно, имеет для партнеров в любовных отношениях большее значение, чем для друзей или женатых пар, хотя во втором и в третьем случае восприятие внешней привлекательности также может играть существенную роль. Привлекательность может играть важную роль, если любовные отношения рассматриваются как кратковременные и касаются не столько личного общения, сколько появления в обществе. Конечно, неженатые мужчины и незамужние женщины обычно подтверждают, что внешняя привлекательность играет при выборе партнера важную роль. Таблица 6.1, составленная по отзывам 28 000 читателей журнала *Psychology Today* («Психология сегодня»), также показывает, что женской

привлекательности в основном придают значение мужчины, однако их поддерживает и большинство женщин. В таблице указано процентное соотношение опрошенных мужчин и женщин, которые заявили, что внешняя привлекательность — «необходимое» или «очень важное» свойство идеального мужчины или идеальной женщины (Tavris, 1977).

В последние годы мужчины также стали уделять все больше внимания собственной привлекательности. Еще одно исследование, проведенное среди читателей *Psychology Today*, выявило, что часть мужчин стала больше интересоваться тем, как воспринимают окружающие их внешность. По сути дела, мужчины полагали, что их внешняя привлекательность влияла на предпочтение, оказанное им со стороны женщин, в гораздо большей степени, нежели женщины открыто в этом признавались. Как бы то ни было, одна группа женщин действительно придавала привлекательности мужчин большое значение — это были женщины привлекательные и состоятельные (Pertschuk, Trisdorfer & Allison, 1994).

Таблица 6.1

Является ли привлекательность необходимым свойством идеального мужчины и идеальной женщины?

	Опрошенные мужчины	Опрошенные женщины
Свойство идеального мужчины	26%	29%
Свойство идеальной женщины	47%	32%

Результаты другого эксперимента, казалось бы, говорят о том, что половая принадлежность при оценке привлекательности не играла особой роли. Мужчин и женщин просили оценить внешность незнакомых представителей своего или противоположного пола, ранее охарактеризованных как привлекательные или непривлекательные (Byrne, London & Reeves, 1968). Личная симпатия испытуемых сильнее проявлялась по отношению к внешне привлекательным людям, вне зависимости от пола. На этой стадии исследования испытуемые ничего больше не знали о незнакомцах. Позднее исследователи установили, что физическая привлекательность продолжала оставаться фактором, вызывающим симпатию, даже когда испытуемые получали

дополнительную информацию о незнакомцах (например, об их отношении к чему-либо). Такие результаты справедливы не только для Соединенных Штатов. Так, исследования, проведенные в Индии, показали, что индийские мужчины хотели бы, чтобы их жены были красивее, чем они сами, а женщины хотели бы, чтобы их мужья были равными им по привлекательности (Singh, 1964).

Можно предположить, что схемы ухаживания на самом деле отражают предпочтение, которое оказывается внешне привлекательному партнеру. В пользу этой гипотезы свидетельствовала серия проводимых в университетах Техаса, Иллинойса и Миннесоты так называемых исследований «компьютерных танцев», в ходе которых внешняя привлекательность оказалась решающей по сравнению с целым рядом других переменных величин при определении предпочтения, выказанного партнеру, и желания встречаться с ним в будущем. Например, Уолстер (Walster) и ее коллеги по принципу случайного выбора распределили по парам для «бала первокурсников» студентов колледжа — всего 752 человека (Walster, Aronson, Abrahams & Rottman, 1966). При этом было собрано большое количество информации о каждом студенте: его оценки собственной популярности, его религиозные пристрастия, рост, расовая принадлежность, ожидания, которые он возлагал на партнера в любовных отношениях, его самооценка, уровень его академической успеваемости, одаренность в учебе, а также результаты теста на определение типа личности. Кроме того, несколько человек оценивали внешнюю привлекательность каждого студента. Внешняя привлекательность оказалась важнейшим фактором, от которого зависело, насколько молодой человек или девушка нравились своим партнерам. Из этого следует, что внешняя привлекательность была важным качеством как для мужчин, так и для женщин, поскольку поведение обеих групп могло быть предсказано на основании этого фактора.

Брислин и Льюис (Brislin & Lewis) повторили это исследование, опросив еще 58 не знакомых друг с другом мужчин и женщин, и снова обнаружили сильную взаимозависимость (0,89) между «желанием снова встретиться» и «внешней привлекательностью» (Brislin & Lewis, 1968). Вдобавок в ходе этого исследования у каждого испытуемого спрашивали, не хотел бы он или она пригласить потанцевать кого-нибудь из прочих испытуемых. Тринадцать названных при этом человек были ранее охарактеризованы как крайне привлекательные.

Несмотря на то что в пользу внешней привлекательности свидетельствует множество факторов, необходимо отметить, что в некоторых случаях очень привлекательные люди не всегда оказываются в выигрышном положении. Например, женщины, получившие по уровню привлекательности менее четкую характеристику (то есть те, которых не смогли единогласно отнести к очень привлекательным или непривлекательным), были вполне довольны своим положением в обществе и отношениями как с мужчинами, так и с другими женщинами. Им назначали свидания так же часто, как и крайне привлекательным женщинам. Некоторые мужчины вовсе не стремились встречаться с исключительно привлекательными женщинами, полагая, что есть большая вероятность получить отказ, или опасаясь, что женщины могут посчитать, что интерес к ним вызван только внешней привлекательностью (Reis, Nezlek & Wheeler, 1980; Reis, Wheeler, Spiegel, Kernis, Nezlek & Perri, 1982). Если менее привлекательные женщины находятся в обществе более привлекательных, скорее всего, вероятность того, что свидание назначат именно непривлекательным, также повысится.

Таким образом, можно предположить, что хотя внешне привлекательным людям часто оказывается значительное предпочтение, существуют и другие факторы, помогающие тем, кому далеко до идеалов внешней красоты, завязывать романтические отношения, вступать в брак и находиться в полностью устраивающих их отношениях с другими людьми. Одним из важных факторов такого рода является так называемая «гипотеза подходящего человека». С момента появления этой гипотезы целый ряд исследований подтвердил ее справедливость, в том числе и исследования, посвященные пожилым семейным парам. По существу, «гипотеза подходящего человека» утверждает, что каждый человек в теории хотел бы пленить только самого красивого партнера, однако когда дело доходит до реальных отношений, действительность диктует свои правила. При попытке выбрать самого привлекательного из имеющихся в наличии партнеров можно получить отказ, поэтому люди склонны выбирать партнеров, примерно равных им по уровню привлекательности (Hinsz, 1989). Другими словами, некрасивым людям приходится довольствоваться друг другом после того, как все привлекательные люди выбрали себе таких же, как они (Kalick & Hamilton, 1986). Собственно говоря, результаты одного исследования позволяют предположить, что чем больше совпада-

ет степень внешней привлекательности у партнеров на ранней стадии любовных отношений, тем больше вероятность того, что эта пара перейдет к более близким отношениям (White, 1980). Даже друзья своего пола оценивают по уровню внешней привлекательности (Cash & Derlega, 1978). Таким образом, люди, по всей видимости, пытаются подобрать себе наиболее привлекательного партнера с наименьшей вероятностью отказа. Если у вас высокий уровень самооценки, вы можете добиваться благосклонности крайне привлекательного партнера, несмотря на существенную разницу между его и вашим собственным внешним обликом (Berscheid & Walster, 1969). В этом случае самооценка повлияет на ваше восприятие отказа и на возможную реакцию на него.

Иногда можно наблюдать пары, в которых уровень привлекательности партнеров с очевидностью не совпадает. Результаты одного исследования позволяют предположить, что мужчины оценивают совершенно иначе, если рассматривают их как «женатых» на женщинах, чей уровень привлекательности сильно отличается от их собственного (Bar-Tal & Saxe, 1976). Непривлекательных мужчин, замеченных в обществе привлекательных женщин, воспринимали, среди прочего, как более богатых, более удачливых в работе и более умных, чем привлекательные мужчины, встречающиеся с привлекательными женщинами. Должно быть, оценивающие ситуацию рассуждали, что если непривлекательный мужчина женится на привлекательной женщине, он должен компенсировать эту несообразность каким-нибудь другим способом, например, при помощи денег. При этом от непривлекательных женщин, встречающихся с привлекательными мужчинами, не требовали никакой компенсации. В результате этого исследования возникает вопрос: какими же «другими средствами» должны обладать непривлекательные женщины, чтобы уравнивать недостатки своей внешности?

Важность роли внешней привлекательности зависит от цели общения. Студенты мужских колледжей уделяли внимание различным качествам женщины в зависимости от того, стремились ли они только к сексуальным отношениям или к более долгосрочным и серьезным. В первом случае речь шла о качествах, связанных только с внешней привлекательностью, но эти же качества играли гораздо менее важную роль, если речь шла о долгосрочных отношениях. Девушки-студентки предъявляли к долгосрочным отношениям практически те же требова-

ния, что и мужчины (называя такие качества, как честность, преданность, чуткость, душевность, доброта, обаяние, нежность, сила характера, терпеливость и вежливость), но, в отличие от мужчин, от сексуальных отношений они также ожидали большего, чем внешняя привлекательность (Nevid, 1984).

Работа

Результаты ряда исследований позволяют предположить, что внешняя привлекательность может оказаться преимуществом при поступлении на работу (в том числе и на престижную), а также при попытке получить больший оклад (Cash, Gillen & Burns, 1977; Dipboye, Arvey & Terpstra, 1977; Hamermesh & Biddle, 1994). Если не считается, что уровень внешней привлекательности претендента на должность не имеет для этой работы никакого значения, более привлекательные претенденты скорее получают место, даже если их профессиональные способности такие же, как и у других. Иногда внешняя привлекательность обеспечивает перевес, даже если менее привлекательный претендент является более квалифицированным специалистом. Даже если менее привлекательные претенденты получили работу, они могут подвергаться дискриминации, получая обвинения в недостаточной исполнительности, если только они не являются очень ценными работниками.

Хотя на работе и мужчины, и женщины могут извлекать пользу из своей привлекательности, это не всегда выгодно. Чем выше они продвигаются по службе, тем важнее для них, чтобы их внешняя привлекательность воспринималась как «рабочая», а не как «социальная». Поскольку привлекательность женщин чаще рассматривается мужчинами-сотрудниками именно в социальном смысле, красивые женщины иногда стараются одеваться так, чтобы их внешность не привлекала немедленного внимания (Heilman & Saruwatari, 1979).

Способность убеждать других

Способность убедить других согласиться с вами или сделать для вас что-нибудь зачастую зависит от того, до какой степени вы можете продемонстрировать ваши знания и компетентность, равно как и умение четко и последовательно излагать убедительные аргументы в свою пользу (Maddux & Rogers, 1980). Однако ряд исследований доказывает, что внешняя привлека-

тельность тоже может помочь (Chaiken, 1986), в особенности если привлекательный человек просит уступки в каком-то вопросе, не связанном с его собственной персоной, если речь идет об относительно кратковременной, разовой помощи или если решающими оказались первые впечатления об этом человеке. Хотя объектами большинства этих исследований были студенты колледжей, связь между способностью убеждать и внешней привлекательностью отмечалась и в поведении детей десяти и одиннадцати лет (Dion & Stein, 1978).

Рассмотрим исследование, во время которого основное внимание уделялось привлекательности участвующих в нем женщин-экспериментаторов (Mills & Aronson, 1965). Суть исследования заключалась в том, что одну и ту же женщину просили сменить облик в зависимости от разных требований. Если было необходимо, чтобы она выглядела непривлекательной и независимые наблюдатели оценивали ее внешность как «отталкивающую»; она надевала мешковатую одежду, волосы ее были растрепаны, макияж отсутствовал, над верхней губой виднелись следы усов, а кожа была жирной и выглядела нездоровой. Экспериментатор говорил студентам, что они быстрее ответят на вопросы теста, если какой-нибудь доброволец будет читать их вслух и объяснять, что они значат. «Добровольцем» и была привлекательная или непривлекательная женщина. Привлекательная женщина, особенно если она ясно давала понять, что хочет повлиять на слушателей, гораздо успешнее могла изменить мнение студентов по вопросам, касающимся высшего образования. Другие исследования также подтверждали, что при необходимости убедить собеседников в чем-либо привлекательность говорящего может сыграть важную роль (Horai, Naccari & Faloutah, 1974; Widery, 1974).

В ходе вышеупомянутого исследования внимание в основном уделялось женщинам, участвующим в процессе общения, однако в таких случаях привлекательность, похоже, помогает и мужчинам. Независимая оценка их успехов в красноречии, равно как и в способности убедить других подписать университетскую петицию, выявила, что привлекательные мужчины и женщины превзошли тех, кого охарактеризовали как непривлекательных. В ходе другого исследования опрошенные объявили, что привлекательные мужчины и женщины обладали большими способностями в сфере торговли, чем непривлекательные, были вежливее и сердечнее и чаще убеждали людей делать по-

жертвования в пользу благотворительных организаций (Reingen & Кегпан, 1993). Обязаны ли привлекательные люди этой способностью к убеждению только своим внешним данным или же они действительно обладают особыми умениями? Исследование результатов предыдущих опытов показало, что привлекательные студенты получают лучшие отметки и лучшие результаты на экзаменах, им свойственна более высокая самооценка, и они свободнее общаются с другими людьми (Chaiken, 1979). Таким образом, подытоживая все вышесказанное, можно отметить, что в ситуации, когда требуется убедить других, внешне привлекательным людям (в сравнении с непривлекательными) изначально обеспечено большее доверие со стороны окружающих, равно как и ожидание, что они окажутся красноречивы. Некоторые исследования позволяют предположить, что внешне привлекательные люди действительно обладают всеми этими свойствами. Внешняя привлекательность позволяет добиться наибольшей выгоды для себя на начальной стадии ситуации, в которой требуется способность убеждать.

Самооценка

Повышает ли внешняя привлекательность уровень самооценки? Очевидно, да, особенно у женщин. Складывается впечатление, что женщины, считающие себя внешне привлекательными, чувствуют себя также более счастливыми, обладают более высокой самооценкой и меньше подвержены неврозам, чем женщины, считающие себя непривлекательными (Mathes & Kahn, 1975). Как уже было отмечено раньше, сейчас внешняя привлекательность играет большую роль и в жизни мужчин, так что мужчины, вероятно, также чувствуют себя увереннее, если считают себя привлекательными. Женщины в возрасте от 18 до 60 лет, использовавшие косметику для того, чтобы добиться большей привлекательности, также отмечали, что это занятие приносило им психологическое удовлетворение. Что касается женщин в возрасте от 40 до 60 лет, для них «добиться большей привлекательности» в основном значило «скрыть процесс старения», а также «улучшить физическое и душевное здоровье» (Graham & Jouhar, 1982). По результатам исследований, для пожилых женщин регулярное использование косметики также положительно влияло на самооценку.

Так как роль внешней привлекательности, по всей видимости, особенно важна на начальных стадиях отношений, будет справедливым предположить, что привлекательные мужчины и женщи-

ны, которые по профессиональной необходимости или по особенностям характера часто встречаются с людьми на короткое время, могут благодаря своей привлекательности обладать более высокой самооценкой, чем человек, равный им по привлекательности, но вовлеченный только в долговременные отношения. Однако хотя самооценка, возникшая благодаря привлекательной внешности, и важна, это только один из факторов, который заставляет людей нравиться самим себе. Иногда хорошо выглядеть очень важно, иногда — нет. Но если человек знает, что может быть привлекательным, если захочет, он наверняка будет чувствовать себя лучше, чем человек, который не уверен, может он вообще быть привлекательным или не может. Хэтфилд и Спрэчер (Hatfield & Sprecher, 1986) отмечают, что существуют люди, способные помочь нам повысить самооценку, позитивно оценивая нашу внешность, — например, люди, уверенные в себе, сексуально привлекательные, похожие на нас, люди, хорошо нас знающие, и, наконец, люди, которые не стремятся сравнивать нас с идеалами СМИ.

Антиобщественное поведение

Что происходит, когда привлекательных и непривлекательных людей обвиняют в совершении преступления? Влияет ли внешний вид подозреваемого на мнение судей и присяжных? Как можно было ожидать, многочисленные исследования доказывают, что привлекательные обвиняемые реже признаются виновными, и им выносят более мягкие приговоры (Downs & Lyons, 1991; Efran, 1974; Kulka & Kessler, 1978; Weiten, 1980). Результаты исследований свидетельствуют о том, что судьи и присяжные чаще выносят привлекательным обвиняемым более мягкие приговоры, и при этом привлекательность реже отождествляется с виновностью или невиновностью. Хотя большинство исследований в основном касалось не настоящих, а смоделированных судов присяжных, Стюарт (Stewart, 1980) оценил уровень привлекательности шестидесяти семи реальных обвиняемых. Менее привлекательных подозреваемых обвиняли в совершении более серьезных преступлений и выносили им более суровые приговоры, однако привлекательность редко определяла, будет ли подсудимый признан виновным или оправдан.

Очевидно, привлекательность подсудимого редко оценивается в зале суда как самостоятельная величина, и с ней взаимодействуют другие факторы, — например, до какой степени подсудимый выражает раскаяние, насколько беспристрастны присяжные

и как подробно они обсуждают случай, сходство присяжных и обвиняемого, красноречие обвиняемого и, наконец, состав преступления. В некоторых случаях привлекательность подсудимого может свидетельствовать против него, — если его обвиняют, например, в мошенничестве. Что касается изнасилования, на решение суда может повлиять степень привлекательности жертвы по сравнению с обвиняемым. Если жертва изнасилования хороша собой, суд может посчитать, что она сама спровоцировала нападение (Jacobson, 1981, Seligman, Brickman & Koulack, 1977).

Итак, подсудимого признали виновным и отправили в тюрьму. Однако многие считают, что антиобщественное поведение человека можно исправить, радикально изменив его внешность. По свидетельствам очевидцев, девятнадцатилетняя девушка «с таким уродливым лицом, что маленькие дети при виде нее с плачем разбегались», швырнула кирпич в окно банка и ждала, пока полиция ее арестует. «Я хотела умереть и получить другое лицо», — заявила она. Судья порекомендовал ей полную пластическую операцию («Уродливая нарушительница» («Deformed Brick-Thrower», 1975)). По тем же причинам в Исправительной колонии штата Кентукки проводилась программа массовой пластической хирургии для исправления формы носа и оттопыренных ушей, удаления татуировок и уродливых шрамов, подтяжки дряблой кожи и исправления других недостатков внешности заключенных (Watson, 1975). Начальники колонии заявили, что постоянные насмешки со стороны окружающих и возможность дискриминации при приеме на работу могут вызывать у непривлекательного человека чувство неприязни и страха, которые, в свою очередь, могут выразиться в антиобщественном поведении. Подобные программы, разработанные докторами из университета штата Виржиния и Университета имени Джона Хопкинса, показали, что в результате изменения внешности заключенные не стали после освобождения вести себя иначе. Очевидно, внешняя привлекательность — только один из факторов, обуславливающих антиобщественное поведение.

Власть внешней привлекательности: некоторые важные поправки

Как видно из предыдущих разделов, нет недостатка в исследованиях, подтверждающих, что выгоднее быть привлекатель-

ным, чем непривлекательным. Хотя мы попытались привести примеры, свидетельствующие о том, что привлекательность — не всегда полезное свойство, таких примеров оказалось немного. Следовательно, если вы не считаете себя внешне привлекательным человеком или же хотели бы, чтобы привлекательности не придавали такого значения, вы можете приуныть. Цель данного раздела не в том, чтобы доказать, что внешняя привлекательность не является важным фактором при общении между людьми, а в том, чтобы продемонстрировать, как понимание различных факторов, рассмотренных большинством исследований, может сделать подобные выводы менее обескураживающими.

Результаты личного общения

Методология, которой пользуются исследователи при оценке внешности испытуемых, может успокоить людей, считающих себя непривлекательными. В большинстве случаев (хотя и не всегда) фотографии испытуемых «анфас» еще до исследования предъявляются комиссии «экспертов», которые должны отнести внешность изображенных на них людей к одной из двух категорий: «красивый» или «уродливый». Следовательно, в большинстве случаев мы оцениваем эти фотографии, а не живых, двигающихся, разговаривающих людей в определенной обстановке, равно как и не учитываем существование разных степеней внешней привлекательности, находящихся между двумя противоположными категориями.

В будущем, когда в поле зрения исследователей попадут реальные ситуации взаимодействия между людьми, мы, возможно, узнаем, как на восприятие привлекательности влияет разговор и другие проявления поведения. Известно, что беседа с человеком может радикально изменить мнение о нем. Симпатия, возникшая между похожими друг на друга испытуемыми, менялась на свою противоположность, стоило только дать им поговорить друг с другом в течение пяти минут. Непохожие друг на друга собеседники испытывали друг к другу больше симпатии, чем похожие участники эксперимента, которые не общались (Sunnafrank & Miller, 1981). Определенные отношения, в которые вовлечены собеседники, сила этих отношений, роль, которую они играют при общении, — все это важные факторы, определяющие степень влияния личного общения на отношения между людьми (Capella & Palmer, 1990). Мы очень мало

знаем о том, как воспринимает внешность других людей человек, умеющий с ними общаться, но являющийся по натуре домоседом; мы очень мало знаем о том, что составляет красоту общения. Мы знаем лишь, что во время разговора с другими людьми мы сами становимся частью объекта, который оцениваем. Это взаимодействие может полностью изменить наше восприятие внешности собеседника.

Многие люди, вовлеченные в любовные отношения, рассказывают, что поначалу они не считали своих партнеров особенно привлекательными, в особенности по сравнению с их идеалами, однако дальнейшее общение полностью изменило их мнение. Мужчина, женатый уже 20 лет, рассказывает следующую историю:

Сначала она показалась мне довольно заурядной. Я помню, как вскоре после нашего знакомства говорил своему другу, что она толстушка. Но когда мы стали встречаться и я в полной мере оценил, как хорошо мы подходим друг другу, она показалась мне гораздо привлекательнее. Я увидел ее совсем по-другому и теперь уже не могу воспринимать ее иначе.

Известно также, что супруги, желающие развестись, редко считают друг друга привлекательными из-за слишком негативного речевого поведения. Как именно речь влияет на наше восприятие внешней привлекательности, пока точно неизвестно, но существует достаточное количество свидетельств в пользу того, что она играет важную роль в том, как мы воспринимаем красоту другого человека (Albada, Knapp & Theune, 2001).

Влияние других факторов

В повседневной жизни оценка чьей-либо внешности может зависеть от целого ряда факторов. Мы зачастую оцениваем внешность человека в зависимости от его окружения: например, популярный певец на сцене или на экране телевизора может показаться нам привлекательным, однако в нашей гостиной тот же человек может выглядеть куда менее эффектно. Человек, кажущийся привлекательным в спокойном сельском окружении, может показаться не столь красивым в городе, где его сравнивают с гораздо большим количеством потенциальных партнеров.

Мужчины, оценивая привлекательность женщин средних лет, чаще оценивали их как менее привлекательных, если находились в обществе других мужчин или должны были высказать

свою оценку на людях, в отличие от тех случаев, когда они находились в обществе женщин или высказывали свою оценку без свидетелей (Вегман. O'Nan & Floyd, 1981). Оценка привлекательности других людей также может варьировать в зависимости от пола оценивающего. Часто привлекательность человека выше оценивалась представителями другого пола. Это — только некоторые из факторов, которые могут повлиять на то, как человек оценивает степень внешней привлекательности других людей.

Изменение стандартов привлекательности с течением времени

Оценка привлекательности человека может изменяться на протяжении его жизни. Красота лица (в отличие от красоты тела) оценивается более или менее одинаково от 16 до 50 лет, но общая оценка привлекательности мужчин и женщин постепенно уменьшается по мере того, как люди достигают пожилого возраста и старости. Это в большей степени справедливо в отношении женщин.

В ходе одного исследования, целью которого было определить зависимость уровня привлекательности от времени, исследуемым предъявили фотографии 1300 учеников и учениц средних школ и попросили оценить уровень их привлекательности. Через 15 лет исследователи снова обратились к жизни этих людей. Привлекательные девочки вышли замуж за мужчин, более образованных и получивших более высокооплачиваемую работу, однако их собственная работа и уровень дохода не слишком отличались от дохода их не столь привлекательных подруг. Самые некрасивые мальчики получили наиболее престижную работу и хорошее образование и женились на более красивых женщинах, чем мальчики, считавшиеся в школе привлекательными, хотя уровень дохода тех и других был примерно одинаковым. Авторы исследования предполагают, что остракизм, которому подвергались в школе менее привлекательные ученики, возможно, способствовал тому, что они усерднее стали заниматься учебой, что впоследствии помогло им в жизни (Udry & Eckland, 1982). Процесс старения также может способствовать изменению уровня привлекательности и самооценки человека. Женщины средних лет, которые в колледже считались привлекательными, казались не слишком счастливыми, не особенно довольными своей жизнью и не столь приспособленными к

трудностям, как их не столь привлекательные ровесницы (Berscheid & Walster, 1974, с. 200–201).

Так как внешность можно изменить, людям, которых считают непривлекательными, не стоит считать себя обреченными на многочисленные проблемы. Возможность изменить прическу и стиль макияжа способна повысить общий уровень привлекательности, а также подчеркнуть нужные свойства характера (Graham & Jouhar, 1981). Косметику используют даже для того, чтобы помочь людям почувствовать себя лучше, выздороветь и оправиться после болезни.

Теперь, когда мы рассмотрели общую концепцию привлекательности, можно задать вопрос: на какие *особенные* аспекты внешности других людей мы чаще всего реагируем? Влияет ли на нашу оценку то, как мы сами воспринимаем собственное тело? В оставшейся части главы мы займемся поисками ответов на эти вопросы.

Тело: отдельные аспекты внешности

Лицо

Несмотря на тот факт, что на протяжении долгого времени в ходе исследований, посвященных внешней привлекательности, испытуемых просили оценивать именно лицо человека, до сих пор не найден ответ на вопрос: что же такое красивое лицо? Большинство исследователей полагали, что на этот вопрос можно ответить, измерив черты лица человека, и что ответ будет зависеть от того, как люди вообще воспринимают красоту. Однако Ланглуа и Роггмен (Langlois & Roggman, 1990) в своем исследовании не только указали способ измерить степень красоты лица, но и сделали удивительное открытие. Вопреки распространенному мнению, исследователи обнаружили, что красивые лица приблизительно соответствуют некому среднему уровню внешности представителей определенной группы людей. Например, результаты этого исследования показали, что самым красивым учеником или самой красивой ученицей школы считается тот человек, чья внешность соответствует средним параметрам внешности мужчины или женщины в этой школе.

Ланглуа и Роггмен сфотографировали 96 студентов и 96 студенток колледжей. Эти фотографии были отсканированы при

помощи видеообъектива, присоединенного к компьютеру, который превратил каждое изображение в матрицу, состоящую из набора пронумерованных цифровых единиц. Исследователи разделили мужские и женские лица на три подгруппы по 32 лица. Из каждой подгруппы компьютер методом случайного выбора отбирал по два лица, получал среднее арифметическое от набора пронумерованных единиц, а затем при помощи полученной информации создавал новое лицо из двух прежних. Затем такие же «искусственные» лица были созданы из четырех, восьми, шестнадцати и, наконец, тридцати двух прежних лиц. По оценке студентов, «сконструированные» лица были гораздо привлекательнее настоящих, а наиболее привлекательными оказались варианты, созданные из шестнадцати и тридцати двух прежних лиц.

Авторы данного исследования признают, что в ряде случаев многих людей считают привлекательными, хотя их внешность явно не соответствует «средней» внешности какой-либо группы лиц. Собственно говоря, наиболее привлекательные лица как раз и не являются «средними». В них, скорее, ярче проявляются черты, свойственные красивой внешности. Например, любая женщина хотела бы, чтобы ее лоб был выше обыкновенного, губы — полнее обычных, подбородок короче, а нос — меньше. Другие элементы внешности, которые ассоциируются с женской красотой, — чистая кожа, высокие скулы, блестящие волосы и большие глаза. Вне зависимости от возраста, женщина с маленькими глазами, относительно крупным носом и большим ртом с тонкими губами будет выглядеть старше своих лет и казаться мужеподобной и менее привлекательной. Хотя волевой подбородок и растительность на лице и служат показателями мужской привлекательности, мужчине необходимо иметь большие глаза и широкую улыбку, чтобы его лицо не казалось чересчур уж брутальным. Это означает, что избыток мужественности свидетельствует о том, что в любовных отношениях этот мужчина не всегда является надежным и любящим партнером (Cunningham, Barbee & Pike, 1990). Результаты одного исследования показали, что женщин в период овуляции больше привлекали мужчины с резкими, более мужественными чертами лица. В другое время, в том числе и в период месячных, женщины предпочитали, чтобы лица у мужчин были более нежные и больше походили на женские (Penton-Voak et al., 1999).

Еще один заслуживающий внимания подход к измерению степени красоты лица основывается на принципе симметричности (Grammer & Thornhill, 1994). Фотографии мужчин и женщин старательно измеряются по многочисленным параметрам, чтобы установить, одинаково ли расстояние между чертами лица и средней точкой с одной стороны и с другой. Например, совпадает ли средняя точка расстояния между уголками губ со средней точкой расстояния между уголками глаз? Если лицо человека абсолютно симметрично, все средние точки совпадают и приблизительно образуют вертикальную линию. Желательно, чтобы лицо было слегка асимметрично, иначе оно выглядит неживым. Горизонтальную симметрию лица также возможно вычислить. Испытуемые воспринимали наиболее симметричные лица как наиболее привлекательные. Исследователи полагают, что эти результаты согласуются с открытиями, согласно которым симметрия является важным фактором привлечения партнера также у животных и у насекомых. Симметрия, как и соответствие определенному среднему стандарту, свидетельствует о высоком уровне привлекательности, но ни в коем случае не гарантирует ее.

Поскольку лицо является основным фактором, определяющим общий уровень привлекательности человека, нет ничего удивительного в том, что его восприятие стало источником стереотипов. На протяжении долгого времени люди полагали, что лицо может открыть определенную информацию о характере человека и свойствах его личности. Наиболее активным сторонником гипотезы, согласно которому черты лица определяют свойства личности, был Дж. С. Лаватер (J. C. Lavater), швейцарский физиогномист, родившийся в 1741 году. Книга Лаватера (1783), провозглашавшая истинность его так называемой науки, была исключительно популярной и выдержала больше десятка изданий на нескольких языках. Хотя мы теперь с недоверием относимся к утверждению, будто форма бровей, носа или рта свидетельствует о том, что их обладатель скуп, умен или великодушен, сам Лаватер искренне верил в научную ценность своей работы.

Следует уважать попытки Лаватера написать научный труд. Однако главной его ошибкой было то, что он перепутал *стереотипы* восприятия внешности с *действительной* взаимосвязью внешности и свойств характера; он старательно записал моменты, которые, как считал он сам (и, без сомнения, другие его современники), отражали эту взаимосвязь, не понимая необходи-

мости проверить достоверность изначальных предпосылок. Несомненно, читатели его книг, равно как и читатели многих других таких же книг, опубликованных в XIX веке, тоже не сумели понять это различие. Подобные книги появлялись в печати еще в семидесятых годах XX века: в 1974 году крупное издательство, специализирующееся на публикации популярной литературы, выпустило книгу Тимоти Т. Мара (Mag) «О чем говорит лицо» («*Face Reading*»). Вот некоторые из утверждений, приведенные в этой книге:

- Родинка над бровями означает препятствие на пути к получению более высокой должности, а также частые перемены в карьере.
- Человек с тремя вертикальными морщинами под глазами будет несчастлив в браке, который может закончиться разводом или смертью супруга.
- Большие твердые уши свидетельствуют о благородстве характера и благополучии, а уши немного крупнее нормальных — о неумении копить деньги.

Мы привели эти примеры не только для того, чтобы развлечь читателей. Специалисты, исследующие поведение людей, могут извлечь из этого два важных урока. Во-первых, неизменная готовность людей верить в физиогномику способна сообщить нам кое-что важное о человеческой природе: люди цепляются за эти ложные идеи, потому что они помогают им избавиться от неуверенности и поверить в собственную способность контролировать ситуацию и лучше разбираться в жизни. Если стереотип уже прочно укрепился в сознании, человек запоминает каждое совпадение с этим стереотипом, что еще усиливает его («У того мужчины, который меня ограбил, были густые, кустистые брови, как у настоящего преступника!»). Всякое исключение из правил (например, привлекательный серийный убийца Тед Банди) благополучно забывается.

Другой урок заключается в том, что подобные стереотипы восприятия внешности, несмотря на свою ошибочность, в значительной степени влияют на поведение верящих в них людей. Если человек полагает, что нос с горбинкой означает склонность к предательству, со своим соседом — несчастливым обладателем горбатого носа — этот человек будет общаться очень неохотно и недружелюбно. В свою очередь, от того, как окружающие обращаются с человеком, зависит его самооценка, так что

стереотипы восприятия внешности предположительно могут оказать влияние на поведение объекта восприятия.

Ученые-бихевиористы давно интересуются стереотипами восприятия внешнего вида и их возможным влиянием на поведение человека. Например, Лазер и Мати (Laser & Mathie, 1982) попросили художника нарисовать девять карандашных рисунков, изображающих лицо мужчины, варьируя ширину бровей и губ, а также овал лица. Затем участники эксперимента должны были охарактеризовать каждый из портретов, используя различные прилагательные. Особенности лиц оказали существенное влияние на оценку, которую дали участники эксперимента: лицо человека с густыми бровями показалось им менее дружелюбным, более сердитым и суровым и более серьезным; по их мнению, с этим человеком было сложнее общаться, чем с мужчиной с тонкими или нормальными бровями. Узкие лица казались исследуемым более напряженными и подозрительными, чем нормальные и круглые.

Мак-Артур (McArthur) и ее коллеги не только перечислили стереотипы восприятия внешности, — они разработали теорию их возникновения и развития. В своей работе они в основном обращают внимание на особенности лица, зависящие от возраста, а также на то, как люди воспринимают лица более или менее «молодо выглядящие»: в частности, в поле их зрения попадают взрослые люди с «детскими» чертами лица — высоким лбом, коротким подбородком и большими глазами. Мак-Артур и Бэрон (McArthur & Baron, 1983) предположили, что окружающие правильно определяют, какие черты характера присущи детям и молодым людям, однако затем ошибочно приписывают эти же черты всем людям с молодыми лицами, даже если они и не так уж молоды. В доказательство справедливости этого предположения Мак-Артур и ее коллеги обнаружили, что люди воспринимают обладателей таких лиц как более слабых, послушных и наивных, чем люди с «взрослыми» лицами (Berry & McArthur, 1986).

Эти же исследователи поставили эксперимент с воображаемым судом, в ходе которого подозреваемый обвинялся или в проступке, совершенном ненамеренно, или же в преднамеренном преступлении. «Подсудимый» либо обладал «детскими» чертами лица, либо выглядел более зрелым. Человеку с «детским» лицом участники эксперимента, игравшие роль присяжных, чаще инкриминировали преступление по неведению, а че-

ловеку, выглядевшему более зрелым — преднамеренное правонарушение. Подобный результат был предсказан заранее на основании итогов предыдущих исследований, в ходе которых людей с «детскими» чертами лица окружающие считали более наивными и более честными.

Было установлено также, что «детские» черты лица также влияют на восприятие привлекательности (Berry, 1991). Красивых людей воспринимают как более честных, добрых и искренних, если у них «детские» лица, и не столь положительно, если они выглядят более зрело. Так как привлекательными считались и те, и другие, можно предположить, что существуют разные типы привлекательности.

Таким образом, очевидно, что люди с «детскими» лицами скорее приобретут влияние, найдут работу или получают приговор, если использование влияния, род работы или инкриминируемое преступление соответствуют тем качествам, которыми эти люди, по мнению окружающих, должны обладать (Zebrowitz, 1997).

Подытоживая все вышесказанное, можно утверждать, что, бесспорно, черты и особенности строения лица человека в значительной степени определяют мнение о нем окружающих. Внешность человека может сыграть ему на руку, а может принести вред, в зависимости от впечатлений, основанных на стереотипах восприятия внешности. Возможно, дальнейшие исследования помогут нам понять, до какой степени реальные свойства характера человека и способы его проявления перекрывают первоначальные впечатления, основанные на стереотипах восприятия внешности: по нашим предположениям, первоначальные впечатления легко меняются в зависимости от реального поведения человека. Например, солдат с «детскими» лицами не считают особенно храбрыми, следовательно, когда солдаты, выглядящие более зрелыми, и солдаты с «детскими» чертами лица проявляют доблесть, награду скорее получат последние.

Телосложение

Чтобы проиллюстрировать теоретические исследования данной главы личным примером, мы предлагаем вам пройти короткий тест. Ответив на предложенные вопросы, вы сможете узнать некоторые сведения о себе и сравнить их с данными других людей.

Указания. Заполните пропуски словами из предложенного списка: для каждого пропуска (всего их три в каждом задании) вы можете выбрать одно из двенадцати слов, приведенных после каждого задания. Возможно, в этом списке не будет слова, точно вас характеризующего. Тогда, пожалуйста, выберите наиболее близкое к нему слово.

1. Большую часть времени я чувствую себя _____,
и _____.

Спокойным, беспокойным, веселым, довольным, расслабленным, уверенным, напряженным, порывистым, почтительным, скрытным, энергичным, застенчивым.

2. Когда я учусь или работаю, я обычно _____,
и _____.

Умелый, полный энтузиазма, размышляющий, безмятежный, вялый, соперничающий, ленивый, педантичный, точный, решительный, задумчивый, готовый к сотрудничеству.

3. В обществе других людей я обычно _____,
и _____.

Общительный, приветливый, терпеливый, мягкий, внимательный, неловкий, взволнованный, робкий, готовый спорить, застенчивый, разговорчивый, горячий.

4. Я — довольно _____, _____ и _____ человек.

Активный, добрый, властный, склонный к самоанализу, снисходительный, отважный, подозрительный, спокойный, способный на сочувствие, серьезный, мягкосердечный, предприимчивый.

5. Другие люди считают меня довольно _____,
и _____.

Щедрым, склонным к авантюрам, замкнутым, стремящимся главенствовать, оптимистичным, нежным, дерзким, независимым, чувствительным, добрым, предусмотрительным, зависимым.

6. Подчеркните одно слово из трех, которое, на ваш взгляд, наиболее точно вас характеризует:

- а) настойчивый, расслабленный, напряженный;
- б) страстный, невозмутимый, сердечный;
- в) замкнутый, общительный, активный;
- г) уверенный, тактичный, добрый;
- д) зависимый, властный, независимый;
- е) предприимчивый, приветливый, беспокойный.

Этот тест предлагался участникам многочисленных исследований, посвященных поискам зависимости между определенными свойствами характера человека и особенностями его телосложения. В основном исследователи стараются установить, до какой степени телосложение человека соответствует одному из трех типов, показанных на рис. 6.1.

Поскольку конституция большинства людей не полностью совпадает с одним из этих трех типов, была разработана специальная система, позволяющая определить ее особенности. Эта система основывается на предположении, что фигуре каждого человека присущи черты всех трех типов. Предположим, что телосложение человека можно оценить по шкале от 1 до 7 баллов, причем 7 баллов будут означать полное соответствие одному из типов. Первая цифра итогового числа обозначает степень соответствия эндоморфному типу, вторая — мезоморфному, а третья — эктоморфному. Таким образом, параметры чрезвычайного толстого человека составят 7/1/1, человека широкоплечего, атлетически сложенного — 1/7/1, а очень тощего — 1/1/7. Так, параметры Джеки Глизона составляли приблизительно 6/4/1, Мухаммеда Али (в расцвете лет) — 2/7/1, а Авраама Линкольна — 1/6/5.

Теперь посмотрите на результаты теста, который вы прошли. Результаты исследования, в котором использовался этот тест, показали, что самооценка людей в значительной степени соответствует типу телосложения (Cortes & Gotti, 1965). Чтобы подсчитать итоговые баллы, просто посчитайте количество прилагательных, которые вы взяли из соответствующих колонок — эндоморфной, мезоморфной и эктоморфной (табл. 6.2).

Если вы выбрали 6 прилагательных из эндоморфного набора, 12 из мезоморфного и 3 из эктоморфного, показатели вашего характера составят 6/12/3. Если предположить, что результаты теста в значительной степени соответствуют типу телосложения, то можно посчитать, что ваш тип мезоморфный с уклоном к эндоморфному. Параметры первого автора этого текста составили 5/11/5 в 1978 году, 8/10/3 в 1982 году, 8/9/4 в 1988 году, 10/7/4 в 1996 году и 8/10/3 в 2001 году. Хотя на основании результатов этого теста возможно более или менее точно предсказать тип телосложения одних людей, этот тест, как и все предсказывающие тесты, основывается на вероятностях и, следовательно, не столь точен в отношении других.

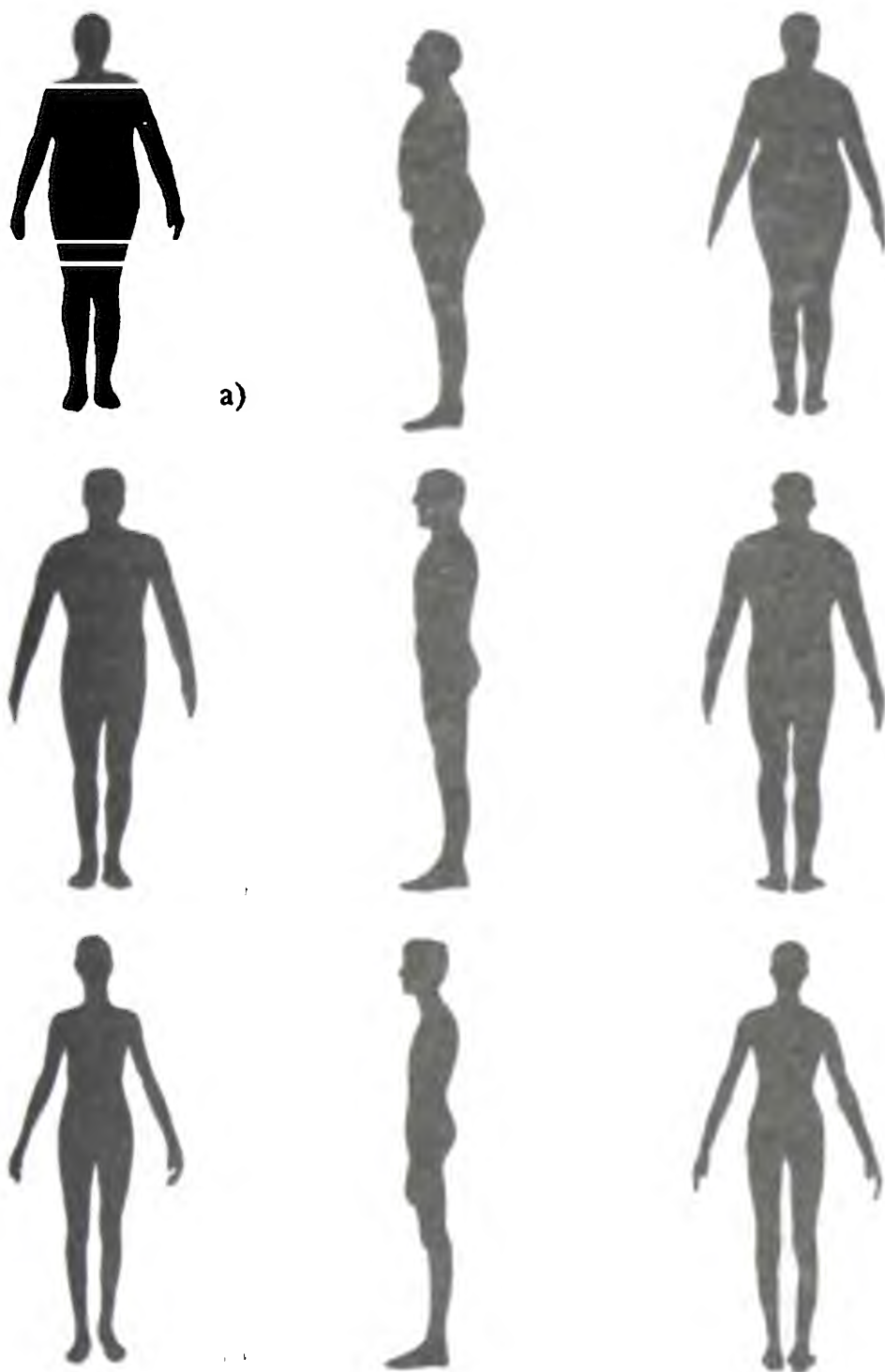


Рис. 6.1

- а) Эндоморфный тип телосложения: мягкая, округлая, полная фигура.
б) Мезоморфный тип: поджарая, мускулистая, атлетическая фигура.
в) Эктоморфный тип: высокая, тонкая, хрупкая фигура.

Не следует делать из этого вывод, что тип телосложения формирует характер. Высокая степень соответствия между чертами характера и конституцией человека может обуславливаться жизненным опытом, окружением, самооценкой человека и множеством других переменных величин, включая ожидания окружающих.

Таблица 6.2

Три типа телосложения и стереотипы поведения

Эндоморфный тип	Мезоморфный тип	Эктоморфный тип
зависимый	стремящийся главенствовать	независимый
спокойный	веселый	напряженный
расслабленный	уверенный в себе	беспокойный
самодовольный	энергичный	скрытный
довольный	порывистый	застенчивый
вялый	деятельный	педантичный
безмятежный	полный энтузиазма	размышляющий
ленивый	соперничающий	точный
готовый к сотрудничеству	решительный	задумчивый
приветливый	общительный	тактичный
терпимый	любящий спорить	застенчивый
взволнованный	разговорчивый	неловкий
сердечный	активный	невозмутимый
способный на сочувствие	предприимчивый	подозрительный
снисходительный	властный	склонный к самоанализу
мягкосердечный	храбрый	серьезный
щедрый	склонный к авантюрам	предусмотрительный
нежный	дерзкий	деликатный
добрый	настойчивый	чувствительный
общительный	оптимистичный	замкнутый
тихий	горячий	мягкий

Уэллс и Сигель (Wells & Siegel, 1961) обнаружили доказательства существования таких стереотипов. В ходе их исследования ста двадцати взрослым участникам показывали рисунки, изображавшие людей всех трех типов телосложения, а затем просили их выбрать для каждого силуэта одну из двух проти-

воположных характеристик: например, ленивый-энергичный, полный-худой, умный-глупый, зависимый-уверенный в себе и т. д. Исследователи специально выбрали в участники людей, не обучавшихся в колледже, полагая, что такие люди не будут знать о предыдущих исследованиях на эту тему и эта информация не повлияет на их ответы. Исследование дало следующие результаты.

1. Испытуемые считали, что люди эндоморфного типа полнее, старше, ниже ростом (все силуэты изображали фигуры одинакового роста), физически слабее, более старомодны и более разговорчивы, менее привлекательны, более дружелюбны и в большей степени способны на сочувствие, добры и приятны в общении, больше зависят от других и более доверчивы.

2. Людей мезоморфного типа участники оценили как более сильных и мужественных, более привлекательных и более предприимчивых. По мнению исследуемых, они моложе, выше ростом, более зрело себя ведут и больше уверены в себе.

3. Людей эктоморфного типа исследуемые охарактеризовали как более молодых, более худых и высоких, более амбициозных и более подозрительных, более напряженных и нервных, менее мужественных, более упрямых и чаще обладающих сложным характером, и при этом пессимистов по натуре.

Эти результаты ясно показывают, что мы действительно склонны приписывать людям определенного телосложения определенные свойства характера. Наши предположения могут совпасть с действительностью, а могут и не совпасть, но они существуют; они — часть психологического «раствора», скрепляющего межличностные отношения. Мы должны признать, что эти стереотипы потенциально влияют на ответную реакцию людей в ходе процесса общения, поэтому мы смело можем оперировать ими.

По всей видимости, уже в детском саду дети отдают предпочтение мускулистым людям мезоморфного типа перед худыми или полными (Johnson & Staffieri, 1971; Lerner & Gellert, 1969; Lerner & Korn, 1972; Lerner & Schroeder, 1971; Staffieri, 1972). Видимо, дети испытывают особую антипатию к полным людям. Дети постарше, которых просят подобрать прилагательные, характеризующие типы телосложения, обычно воспринимают людей мезоморфного типа как «кругом положительных», награждая людей эктоморфного и эндоморфного типа набором

неблагоприятных характеристик. Для детей 10–11 лет телосложение, очевидно, было наиболее важной характеристикой при оценке внешности — даже важнее, чем уродство или физические недостатки (Richardson, Goodman, Hastorf & Dornbusch, 1961). Психологическая антипатия детей к тучным людям ведет к тому, что дети стараются держаться от них на большем расстоянии (Lerner, Karabenick & Meisels, 1975; Lerner, Venning & Knapp, 1975). Выясняется, что полные дети, в свою очередь, часто неприязненно относятся к собственному телу, что позднее может перерасти в общую негативную самооценку (Walker, 1963). Даже для пожилых людей человек эндоморфного типа — не слишком желанный партнер для общения, как в общественной жизни, так и в совместной работе (Portnoy, 1993).

Существует немало свидетельств отрицательного отношения к слишком полным людям. По словам таких людей, они подвергаются дискриминации при получении страховки, усыновлении детей, поступлении на работу или в высшие учебные заведения (Channing & Mayer, 1966). Хотя доказательств того, что эти заявления не беспочвенны, довольно мало (DeJong & Kleck, 1986), безопаснее будет сказать, что, по нормам нашей культуры, слишком полный человек часто считается инвалидом. Исследователи, которые наблюдали за десятью тысячами человек в возрасте от 16 до 24 лет, обнаружили, что люди, страдающие ожирением, реже вступали в брак, получали меньше денег, а также не такое хорошее образование (Gortmaker, Must, Perrin, Sobol & Dietz, 1993). Часто считается, что неспособность похудеть свидетельствует о слабости характера. За последние 30 лет идеальная женщина в американской культуре «похудела» — следовательно, женщины стали больше уделять внимания своему весу, нежели мужчины. Однако в последние годы СМИ часто показывают не особенно стройных женщин (и признают их права на существование). С другой стороны, мужчины также все больше следят за своим весом. Еще одна тенденция, проявившаяся в последние годы, — укрепление здоровья: диета «питаемся правильно», упражнения, разработка мускулов. Эти новые стандарты признают и женщины, и мужчины, что, возможно, определит некоторые черты следующего культурного идеала телесной красоты.

Выше мы заметили, что мезоморфный тип телосложения зачастую воспринимается как «самый красивый» или наиболее физически привлекательный. По мнению женщин, у мужчины

с красивой фигурой должны быть в меру широкие плечи, в меру узкие бедра и худые ноги («V-образный» силуэт), а у женщины с некрасивой фигурой либо узкие плечи, либо широкие бедра («грушеобразный» силуэт). Женщины, которые считают себя женственными и консервативными, чаще предпочитают «мускулистых» мужчин; женщинам более «либеральных» взглядов нравятся более худые, стройные мужчины; крупные женщины часто ищут таких же крупных мужчин. Однако чаще всего женщине нравится такой тип мужчин, к которому принадлежит мужчина, «самый важный для нее в данный момент» (Beck, Ward-Hull & McLear, 1976; Lavrakas, 1975; Pertschuk, Trisdorfer & Allison, 1994; Wiggins & Wiggins, 1969). Тот факт, что женщины обычно нравятся тот тип мужчин, к которому принадлежит ее избранник, позволяет предположить, что, во-первых, партнеров для любовных отношений выбирают в зависимости от многих факторов помимо внешней привлекательности, а, во-вторых, что каждый может восторгаться идеальной красотой, но вместе с тем быть счастливым с человеком, не соответствующим этому идеалу.

Еще одним элементом внешности, который часто играет важную роль в оценке привлекательности женщины, является *соотношение объема талии и бедер* (Singh, 1993; 1995). Соотношение, составляющее 0,70, означает, что объем талии составляет 70% объема бедер, что считается идеальной пропорцией. По утверждению Сингха, соотношение объема талии и бедер у женщин на древнегреческих росписях, у древнеиндийских статуй, победительниц конкурса «Мисс Америка» и моделей журнала *Playboy* в значительной степени приближается к 0,70. Он опросил представителей разных возрастных, культурных и этнических групп, и большинство из них посчитали наиболее привлекательными именно женщин с такими пропорциями. Идеальное соотношение объема талии и бедер у мужчин, по исследованиям Сингха, — между 0,80 и 0,95.

Рост

Рост человека также влияет на отношение к нему окружающих. Людям часто кажется, что рост может оказаться важным фактором в их общественной жизни и карьере. Врачи-педиатры отмечают, что родители часто проявляют беспокойство относительно того, что их ребенок недостаточно высок для своего возраста. Детей заставляют обратить внимание на рост, когда

учителя велят им стать в шеренгу по росту. Взрослые люди склонны приписывать себе более высокий рост, чем на самом деле. В брачных объявлениях рост часто указывается в качестве важной информации (Cameron, Oskamp & Sparks, 1978; Harrison & Saeed, 1977). В некоторых штатах требуют, чтобы полицейские и пожарники были выше определенного роста. По сообщениям газет, некоторые претенденты даже били себя по голове в надежде, что шишка уравнивает разницу между реальным и требуемым ростом!

Такое значение уделяется росту из-за широко распространенного убеждения, согласно которому значительные отклонения от среднего роста (который составляет приблизительно 1 метр 60 сантиметров для женщин и 1 метр 75 сантиметров для мужчин) являются причиной негативного отношения окружающих. Быть «слишком высоким» еще допустимо; считается, что крайне негативной оценки удостоиваются невысокие люди. Как отмечал Стэблер и его коллеги (Stabler et al., 1980), «существует широко распространенное мнение, согласно которому высокий рост ассоциируется с положительными качествами, а отрицательные качества приписываются низкому росту». Можно ли сказать, что в этом есть хотя бы доля истины? Подобное мнение базируется в основном на анекдотах, а не на результатах научных исследований. Кроме того, большинство исследований касается только мужчин (Roberts & Herman, 1986). Однако мы, согласно нормам нашей культуры, похоже, склонны лучше относиться к высокому росту. Исследования выявляют три основных момента, связанных в нашем восприятии с ростом: положение в обществе, привлекательность, компетентность.

Рост и положение в обществе

На протяжении долгого времени рост воспринимался как символ могущества и общественного престижа. С 1900 года на выборах в Америке обычно побеждал тот из двух кандидатов в президенты, который был выше соперника. Примечательное исключение составляет Джимми Картер, победивший на выборах в 1976 году. Во время дебатов с президентом Фордом консультанты Картера, рост которого составлял только 1 метр 76 сантиметров, не хотели, чтобы он становился рядом с Фордом, чей рост достигал 1 метра 83 сантиметров, и потребовали, чтобы во время дебатов оба их участника сидели, а это вызвало

возражения со стороны консультантов Форда. Компромисса достигли, рассадив претендентов довольно далеко друг от друга. Есть и еще одно свидетельство в пользу рока, тяготеющего над невысокими людьми, стремящимися к власти, — поведение, которое применительно к высокому человеку назовут «стремлением к победе», а применительно к невысокому сочтут «комплексом Наполеона». Если высокое положение в обществе и могущество свойственны высоким людям, обладают ли последние большим даром убеждения? Одно исследование показывает, что это не так (Baker & Redding, 1962). Одного и того же мужчину сфотографировали с двух разных точек зрения: на одной фотографии он выглядел невысоким, а на другой — высоким. Эти фотографии в совокупности с записанной на магнитофон речью предъявили нескольким группам студентов, но результаты показали, что сколько-нибудь существенной разницы в восприятии «низкого» и «высокого» говоривших не оказалось.

Очевидно, правильнее будет предположить, что высокий рост взаимодействует с целым рядом других факторов: комплекцией, полнотой, чертами лица. Читатель наверняка сможет вспомнить высоких людей, которые казались ему чуть ли не страшными, подавляли своей мощью, в то время как другие люди того же роста таким свойством не обладали. Наука еще не установила четкой зависимости между ростом человека и его положением в обществе. Тем не менее в человеческом сознании они часто связаны, особенно если попросить сделать суждение о росте и положении в обществе, но не предоставить никакой другой информации. Одна наша знакомая работала над докторской диссертацией под руководством знаменитого психолога и полагала, когда училась у него, что он — высокий, представительный мужчина. Позднее она неподдельно удивилась, когда поняла, что в действительности он — человек невысокого роста! Он просто *казался* ей высоким.

Рост и привлекательность

Высоких мужчин часто воспринимают как более привлекательных, чем невысоких. Идеального возлюбленного никогда не опишут как «низенького, темноволосого и симпатичного». Исполнители ролей героев-любовников в фильмах обычно либо высокого роста, либо кажутся высокими из-за угла наклона камеры. Бесчисленные источники доказывают, что высокий рост важен при восприятии привлекательности, однако мы не гово-

рим о чьей-либо привлекательности только на основе высокого роста. Следовательно, можно заключить, что рост — лишь элемент, пусть существенный, определяющий степень привлекательности, но нельзя сказать, что высокий рост всегда свидетельствует об исключительной привлекательности. Все мы знаем, что кинолюбители часто оказываются захваченными врасплох, когда узнают, что в жизни образец мужской красоты гораздо ниже ростом, чем на экране.

Рост и компетенция

Несколько исследований показывают, что высоких мужчин воспринимают как более компетентных работников и обеспечивают более высокой заработной платой. Хотя реальные данные показали, что между высокими и низкими офицерами полиции в профессиональном отношении мало разницы, руководители считали, что невысокие полицейские более рьяно следят за соблюдением законов и зачастую вызывают недовольство других полицейских участка (Lester & Sheenah, 1980). Другое исследование показало, что мужчины, отобранные для участия в корпоративных программах повышения квалификации, были значительно выше среднего роста (Farb, 1978). Еще одно свидетельство в пользу дискриминации невысоких мужчин представляет другое исследование, в котором приняли участие 140 добровольцев из числа специалистов по торговле, которых попросили выбрать одного из двух претендентов на работу только на основании их заявлений. Заявления были совершенно одинаковыми за исключением того, что один из претендентов указал, что его рост — 1 метр 83 сантиметра, а другой — что его рост составляет только 1 метр 65 сантиметров. Только один процент опрошенных сделал выбор в пользу невысокого кандидата (Kurtz, 1969).

Представление о теле

До сих пор мы рассматривали только то, как мы воспринимаем других людей. Однако столь же важным аспектом межличностного общения является наше мнение о самих себе — то, как мы сами себя воспринимаем. Это представление — тот корень, из которого произрастает наше поведение при общении с другими людьми. Такое поведение, в свою очередь, является развитием накопленного опыта, который сформировал наше представление о самих себе. Короче говоря, то, что вы собой

представляете, или думаете, что представляете, определяет то, что вы скажете или сделаете. Важной частью вашей самооценки является представление о собственном теле, — возможно, основы этого представления формируются еще в детстве. Взрослый мужчина кажется довольным, если размеры его тела несколько больше общепринятой нормы, женщина же, напротив, довольна, если размеры ее тела меньше нормы, а размер бюста — больше. Стремясь проверить справедливость утверждения, будто больший размер бюста женщины больше нравится окружающим, исследователи сфотографировали трех женщин, которые при помощи операции увеличили объем груди. Женщину с самым маленьким размером груди (85 сантиметров) испытуемые оценили как наиболее компетентную, честную, умную и скромную из трех (Kleinke & Staneski, 1980). Исследователи-сексологи часто сталкиваются с эмоциональными проблемами, которые испытывают мужчины из-за того, что размеры их половых органов не соответствуют предполагаемому идеалу мужской красоты, отраженному в литературном и фольклорном наследии. Во время одного исследования более 71% опрошенных женщин заявили или даже настаивали на том, что «мужчины, видимо, чересчур озабочены формой и размером своих гениталий» (Pertschuk, Trisdorfer & Allison, 1994). Развиваясь, человек знакомится с предписанным определенной культурой идеалом того, каким должно быть тело, а это ведет к возникновению различных степеней удовлетворенности или неудовлетворенности собственным телом, особенно в подростковом возрасте.

Национальный опрос нескольких тысяч человек показал, что в промежутки времени между 1972 и 1986 годами возросла неудовлетворенность как мужчин, так и женщин своим телом. Главным негативным фактором для тех и для других был вес (Cash, Winstead & Janda, 1986). Однако ряд исследований подтверждает, что людям свойственно крайне неточно воспринимать собственные параметры и вес. Результаты одного исследования показывают, что появление в рекламе и телепрограммах людей с идеальными фигурами в значительной степени влияет на восприятие собственной внешности и телосложения у молодых женщин (Myers & Biocca, 1992). Мы неправильно воспринимаем не только собственное телосложение и вес, но и телосложение представителей противоположного пола. Женщинам свойственно считать, что мужчины предпочитают более

худых женщин, чем сами говорят; мужчины полагают, что женщинам нравятся более крупные мужчины, чем они сами заявляют. Мужчины считали также, что для женщин иметь красивое лицо и стройную фигуру более важно, чем они сами в этом признавались (Fallon & Rozin, 1985; Pertschuk, Trisdorfer & Allison, 1994).

Цвет кожи

По временным изменениям цвета кожи людей можно сделать определенные выводы. Например, если речь идет о человеке со светлой кожей, его бледность может означать, что он болен, вспыхнувший румянец — свидетельствовать о смущении, а покрасневшая шея — о злости. Однако что касается постоянного цвета кожи, то в нашей культуре он являлся и является сильнейшим фактором, очень часто определяющим межличностные отношения. Нет необходимости перечислять все оскорбления, которым подвергались в Америке чернокожие только из-за цвета их кожи.

По мере того как изменяется демографическая статистика в США, будет увеличиваться и количество людей с различным цветом кожи, нормально работающих и отдыхающих, и различать людей по цвету кожи будет все труднее. Однако всегда останутся желающие найти простой способ упорядочить свой социальный мир, а по цвету кожи людей распознавать легко. Нам же остается только надеяться, что количество тех, кто все еще верит, что цвет кожи — точный критерий, по которому можно различать друзей и врагов, и дальше будет уменьшаться.

В любом обществе стандарты красоты устанавливаются экономически доминирующей социальной группой. Люди из подчиненных групп подвергаются критериям доминирующей группы и, стремясь заслужить одобрение, могут попытаться скопировать ее стандарты. Что касается Соединенных Штатов, то здесь критерии красоты по традиции связывают с людьми, чьи предки иммигрировали сюда из северной и западной Европы. В числе прочих черт у них была «белая» кожа. От природы в «белой» коже и чертах лица тех американцев, предки которых были жителями Северной и Западной Европы, нет ничего, что делало бы их более привлекательными, чем представители других наций. В действительности люди со светлой кожей более предрасположены к появлению веснушек, образованию морщин и заболеванию раком кожи, чем жители Азии и Африки. С те-

чением времени доминирующая группа изменится, и, вне всякого сомнения, некоторые каноны внешней привлекательности изменятся вместе с ней.

Запах тела

Очевидно, что зрительное и слуховое восприятие являются наиболее важными определителями социальной ситуации в западных странах, однако обоняние тоже может влиять на восприятие людей. Система обоняния человека еще мало изучена нашей наукой, однако мы знаем, что животные получают огромное количество информации благодаря обонянию: они чувствуют присутствие врага, метят территорию, находят представителей своего вида или стаи, узнают о готовности к размножению и об эмоциональном состоянии других особей. Хорошо известно, что собаки способны чувствовать страх, ненависть или хорошее отношение людей, а также могут отслеживать их только по запаху одежды. Сложности, которые, похоже, собаки испытывают при распознавании однояйцевых близнецов, позволили Дэвису (Davis, 1971) предположить, что каждый человек имеет свою личную «ольфактомерную подпись».

Похоже, что американцы редко сознательно пользуются обонянием, чтобы получить информацию о других, разве только если запах пота, дыхания или какой-то другой запах необычно силен или не подходит к ситуации. Считается, что человек может улучшить свои ольфакторные способности, если выучит достаточное количество слов, при помощи которых можно было бы описать большее количество разнообразных запахов. У нас очень ограниченный запас слов, описывающих тонкие оттенки запахов, что, в свою очередь, ведет к затруднению их распознавания. Если мы действительно пренебрегаем обонятельными способностями, то есть некая ирония в том, что мы тратим так много времени и денег на искусственно созданные запахи. Каждый год американцы и американки тратят миллионы долларов на баллончики дезодоранта, разные виды мыла, полоскания для рта, пастилки для освежения дыхания, лосьоны после бритья и прочие товары, которые предназначены для того, чтобы улучшить или вовсе замаскировать естественные запахи тела. Считается, что в нашей культуре так называемый естественный запах не особенно востребован, однако мы охотно покупаем товар, который предположительно должен заставить нас пахнуть «естественно и сексуально».

Искусственно созданные запахи не всегда создаются для того, чтобы вызвать приятные ощущения. Во время Второй мировой войны ученые создали отвратительно пахнущую смесь, которая получила название «Кто, я?!». Эту смесь поместили в пластиковые тюбики и раздали китайским детям в городах, занятых японцами, а дети выдавливали ее сзади на брюки японских офицеров. Вонь не просто раздражала — смесь практически невозможно было отстирать (Russell, 1981)

Какова роль естественных человеческих запахов в повседневном общении? Мы можем реагировать на запахи сознательно или бессознательно, но передаваемая ими идея может быть достаточно сильной. Если человек испытывает эмоциональный подъем, сигналы, полученные при помощи обоняния, могут оказаться настолько же важными, как и сигналы, полученные через обычно доминирующие зрительно-слуховые каналы. Запахи человеческого тела в первую очередь образуются в железах, расположенных в анально-генитальной области, а также в секреторных железах на лице, ладонях, стопах и иногда на грудной клетке. Запахи скапливаются во рту и на покрытых волосами участках тела. Несколько экспериментов подтверждают, что обычно люди способны распознавать запахи других конкретных людей. Согласно этим исследованиям, получившим название «Грязные футболки», испытуемые должны были носить хлопчатобумажные футболки в течение определенного периода (от одного дня до одной недели), не пользуясь духами и дезодорантами. Семьдесят пять процентов испытуемых были способны по запаху определить собственную футболку и сказать, принадлежала ли чужая футболка мужчине или женщине; пятьдесят процентов испытуемых, состоящих в браке, смогли узнать футболку мужа или жены. Родители могут узнать по запаху своих детей (в том числе появившихся на свет только два часа назад) с вероятностью подчас свыше девяноста процентов; дети в основном способны распознавать по запаху братьев и сестер (Lord & Kasprzak, 1989; Porter, Cernoch & Balogh, 1985; Porter, Cernoch & McLaughlin, 1983; Porter & Moore, 1981; Russell, 1976). В возрасте шести недель дети отличают запах груди матери от запаха чужой женщины. Одно исследование даже выявило людей, способных определять половую принадлежность по запаху рук. Отсюда логически проистекает важный вывод: хотя мы, похоже, действительно способны распознавать других людей по запаху, уровень точности этого узнавания в большой

степени зависит от количества запахов, из которых надо сделать выбор. Вероятно, гораздо легче узнать футболку мужа или жены из двух вещей, а не из двадцати.

По всей вероятности, запах также играет определенную роль в синхронизации менструальных циклов у женщин. Было установлено, что у подруг и соседок по комнате в течение учебного года разница между началом менструальных циклов в среднем уменьшилась с 8,5 дней до 5 и менее. Другой исследователь-экспериментатор попытался объяснить, почему так происходит, для чего осуществил следующий эксперимент. Он брал у своей коллеги из подмышечной впадины образцы запаха, названного «Аромат Женевьевы», которые впоследствии наносились на верхнюю губу нескольким женщинам три раза в неделю на протяжении четырех месяцев. Другой группе женщин наносили на верхнюю губу спирт. Во второй группе не наблюдалось никаких перемен, но у женщин из группы, получившей «Аромат Женевьевы», проявилась склонность к изменению менструальных циклов и синхронизации их с циклом Женевьевы. Первоначальная разница в среднем составляла 9,3 дня, затем уменьшилась до 4,3, а у четырех женщин начало месячных циклов составило разницу с циклом Женевьевы только на один день. Дальнейшие исследования установили, как влияет на менструальный цикл женщин запах мужского пота. Исследователи повторили те же процедуры, что и в случае с «Ароматом Женевьевы», применительно к женщинам, у которых менструальные циклы были длиннее или короче нормы. У женщин, которым на верхнюю губу нанесли запах мужчины, протяженность циклов нормализовалась, а у контрольной группы — нет (Cutler, Preti, Krieger, Huggins, Garcia & Lawley, 1986; McClintock, 1971; Russell, 1976; Stern & McClintock, 1998). Важно, что это исследование напоминает о связи, существующей между запахом тела и физиологическими процессами. Врачам давно было известно, что людям, страдающим определенными болезнями, обычно присущ определенный запах, однако теперь мы узнаем, что на определенные физиологические процессы можно влиять при помощи запахов.

Еще одним источником запахов являются газы, скапливающиеся в кишечнике. Согласно нормам нашей культуры, испустить газы при личном общении значит выказать неприязнь к собеседнику или оскорбить его (Lippman, 1980). Боязнь испустить газы даже может стать причиной того, чтобы спешно пре-

рвать личное общение. Иногда, впрочем, испускание газов служит цели привлечь внимание. Степень негативности восприятия кишечных газов или других неприятных запахов тела, возможно, зависит от того, до какой степени люди уверены, что другие заметили эти запахи, а также полагают, что их выделение можно контролировать.

Роль, которую запахи играют в человеческом общении, существенно различается в зависимости от принадлежности людей к определенной культуре. Известно, что жители Азии стараются скрыть запах подмышек. Однако в некоторых арабских странах запах тела играет при общении значительную роль.

В жизни арабов обоняние занимает важное место. Это не только один из способов установить пределы личного пространства, но и существенный элемент сложной системы поведения. Арабы при разговоре постоянно дышат на собеседников... Чувствовать запах друга при разговоре с ним не только приятно, но и желательно, а не позволить ему почувствовать твое дыхание — значит совершить постыдный проступок. С другой стороны, американцы, приученные не дышать в лицо собеседнику, в такой ситуации автоматически совершают этот проступок, всего лишь пытаясь соблюдать правила вежливости (Hall, 1966, с. 159–160).

При общении людей огромное значение могут иметь не только запахи человеческого тела, но и запахи окружающего мира, которые создают определенное настроение или вызывают воспоминания, связанные с каким-либо запахом. Для первого автора этой книги определенным запахом обладают университеты: каждый раз, когда он входит в здание какого-нибудь университета, этот запах вызывает в его памяти целую цепочку воспоминаний из его собственной жизни.

Волосы

Иногда длина волос человека может крайне отрицательно сказаться на его общении с другими людьми и их мнении о нем. В 1902 году в США уполномоченный по делам индейцев издал приказ, согласно которому требовалось остричь волосы всем индейцам мужского пола, прибегнув, если необходимо, к силе. Делалось это для того, чтобы они выглядели «более цивилизовано». Подобные случаи происходили в Америке с 60-х годов по настоящее время.

В 1960-е годы белые мужчины, которые отращивали волосы так, чтобы они закрывали лоб и уши или падали на плечи, часто подвергались такому же дурному обращению, как и чернокожие. Сохранились сведения о значительном количестве случаев дискриминации при предоставлении жилья, поступлении в школу, приеме на работу, а также в коммерческих кругах (и это далеко не полный список).

В СМИ достаточно часто появляются публикации, касающиеся реакции общества на длинные волосы (особенно у мужчин), а иногда и предписания, направленные против них. Небольшая подборка публикаций с 1972 по 1996 год наглядно демонстрирует, что это — постоянная проблема, причем не только для США.

Западная Германия (1972)

За пятнадцать месяцев до описываемых событий министр обороны заявил, что солдаты и офицеры немецкой армии могут отпускать бороды и отращивать длинные волосы при условии, что они будут чистыми и аккуратно подстриженными. Поднятый вокруг этого распоряжения шум (в том числе и жалобы бывалых солдат на то, что длинные волосы несовместимы с дисциплиной и боевой готовностью) вынудил министра переработать приказ: солдат не должен отращивать волосы так, чтобы они спадали ниже воротничка.

Остин, Техас (1973)

Главный тренер по футболу в одной из неполных средних школ Хьюстона заявил, что Бог создал мужчину, чтобы тот главенствовал над женщиной, и, следовательно, хотел, чтобы у мужчины были короткие волосы.

Коннектикут (1975)

Женщину, работавшую официанткой, уволили, потому что она отказалась сбрить волосы на ногах.

Сеул, Корея (1980)

Федеральная полиция получила распоряжение больше не арестовывать мужчин из-за длинных волос. По этому поводу с января по август 1980 года были арестованы 14 911 мужчин.

Лаббок, Техас (1990)

Одна мама из Техаса никак не могла понять, почему косичка, которую ее одиннадцатилетний сын носил три года, неожи-

данно была запрещена правилами внешнего вида для независимых школ округа Лаббок. Ответственные лица принялись превращать в жизнь суровую политику, запрещающую мальчикам носить волосы ниже плеч, завязывать хвостики, заплетать косички и выбривать на голове узоры. Сын этой женщины, член организации бойскаутов и отличник, оставил школу и учился дома, поскольку отказался подчиняться новой политике.

Вашингтон, округ Колумбия (1994)

Усатая женщина заявила, что ее уволили из-за растительности на лице.

Колумбия, Южная Каролина (1995)

Преступники в исправительном учреждении закололи пятерых охранников и взяли трех заложников в знак протеста против правил, согласно которым они должны были остричь волосы.

Бастрон, Техас (1996)

Апелляционный суд штата признал, что власти школы превысили свои полномочия, когда обрекли восьмилетнего школьника с прической «хвостик» на подобие одиночного заключения. По словам судьи, «мальчик носил ту же прическу весь прошлый год и ни разу не нарушил дисциплину». Адвокат школьного округа заявил, что он бы рекомендовал своим клиентам передать дело в Верховный суд Техаса.

В большинстве случаев отрицательное отношение окружающих к длинным волосам направлено на мужчин, а отрицательное отношение к коротким волосам («ежику») — на женщин. Мужчины часто беспокоятся, считая, что лысина уменьшает их привлекательность. Женщины так же часто отмечают, что лысина вовсе не портит внешность мужчины. Причина возникновения негативных реакций на экзотические прически у некоторых представителей нашей культуры — интересный вопрос, но в данном исследовании не он является главным. Для нас важен тот факт, что длина волос сама по себе может вызывать симпатию или антипатию.

Волосы на теле также могут оказаться важным фактором в определении привлекательности, о чем свидетельствует высказывание: «Он мне нравится, но очень уж он волосатый!» На протяжении долгих лет в журнале *Playboy* волосы на лобках фотомоделей аккуратно затеняли при помощи ретуши или фо-

тографировали моделей в таких позах, чтобы этих волос не было видно. Журналы, публиковавшие фотографии нудистов, получали такую известность за иной подход к проблеме волос на лобках, что потом их часто рекламировали как «неретушированные» издания. Но когда в двух крупнейших журналах появились фотографии обнаженной поп-певицы Мадонны, многие люди обращали внимание не на отсутствие одежды, а на волосы у нее под мышками. Некоторым это понравилось, некоторым нет. В Соединенных Штатах многие считают, что волосы под мышками у женщин — это непривлекательно, хотя в других странах существует иное мнение. Известно, что индейцы племени какобо из тропических лесов Амазонки аккуратно подстригают волосы на голове и ухаживают за ними, но считают, что волосы на теле — это некрасиво, и старательно выщипывают брови, пока они не перестают расти. Мона Лиза безброва, и это может быть доказательством того, что когда-то требования моды предписывали выщипывать брови, чтобы считаться привлекательной.

Особенности фигуры, цвет кожи, запах тела и волосы на теле, очевидно, являются основополагающими факторами, влияющими на наше восприятие внешности человека. Однако есть много других черточек, которые в любой рассмотренной нами ситуации могут сыграть решающую роль, — например, веснушки, родимые пятна, прыщи и так называемые мушки. Многочисленные люди, прибегнувшие к самой популярной пластической операции — изменению размера и формы носа, — должно быть,



Рис. 6.2

Как влияет длина волос и прическа на ваше мнение о человеке?

чувствовали, что эта деталь их внешности оставляет нежелательное впечатление при личном общении, и поэтому захотели ее изменить. В следующем разделе речь пойдет о том, как изменить свою внешность другими способами — с помощью одежды, косметики, очков, украшений и т. д.

Одежда и другие предметы

Посмотрите на различные типы одежды, изображенные на рис. 6.3. Каковы ваши первые впечатления?

На следующей странице помещен список из 20 слов, которые могут охарактеризовать один или несколько этих типов одежды. Заполните пропуски, соотнося эти характеристики с теми типами одежды, которые, на ваш взгляд, им соответствуют, а затем сравните свои впечатления с мнением ваших друзей, членов семьи или коллег по работе.

Совпало ли ваше мнение с мнением людей из вашего окружения? Не столкнулись ли вы с принципиальной разницей между вашими взглядами и взглядами людей из других слоев общества? Далее в этой главе мы рассмотрим, какую информацию может передавать одежда при акте коммуникации и какое впечатление она производит на собеседников, но вначале остановимся на принципиально важном вопросе: является ли одежда сама по себе важным фактором при общении?

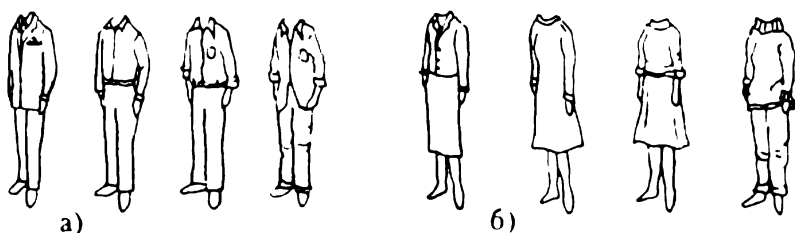


Рис. 6.3
Четыре стиля одежды

Одежда и общение

Уже в 1954 году эксперименты Холта (Hoult) подтвердили факт, который теперь считается общеизвестным: можно изменить мнение о человеке, если изменить его стиль одежды. Сегодня многие готовы подтвердить справедливость открытия

Мужчины

Женщины

1 2 3 4 1 2 3 4

1. Пробовал(а) марихуану

2. Застенчив(а), мало говорит

3. Член студенческого клуба

4. Демократ

5. Занимается спортом

6. Женат, замужем

7. Щедр(а)

8. Водит спортивный автомобиль

9. Республиканец

10. Профессионально пригоден(на)

11. Политически активен(на)

12. Зависим(а)

13. Часто слушает классическую музыку

14. Живет с родителями

15. Носит длинные волосы

16. У него(нее) много друзей

17. Умен (умна)

18. Религиозен(на)

19. Придерживается широких взглядов

20. Пожилой человек

Холта. Например, по данным Ассошиэйтед Пресс, представители лютеранской церкви считают, что облачение, которое надевают священники во время службы, явилось причиной того, что некоторые прихожане отказались жертвовать на храм. Многие портные, производители одежды и продавцы в магазинах одежды считаются «инженерами гардероба» — они создают внешний вид клиентов, чтобы помочь им добиться успехов в торговых сделках, подкрепить свой авторитет или выиграть больше дел в суде. Специалисты по найму отмечают, что стиль одежды претендента и ее опрятность являются важным фактором, показывающим отношение человека к компании, в которой он собирается работать, а также что подобающий стиль одежды работника способствует его карьере.

Ряд исследований подтверждает справедливость мнения, согласно которому от стиля одежды зависит первое впечатление о человеке. Мужчин и женщин, принимавших участие в исследовании, просили сказать, что они запомнили после первой встречи с другими людьми. Им дали десять описаний внешности, из которых надо было выбрать нужное. Женщины в первую очередь обращали внимание на одежду, вне зависимости от пола собеседника. Мужчины также обращали внимание на одежду, но только если речь шла о собеседниках того же пола; если же они рассматривали женщину, то одежда стояла на третьем месте после фигуры и лица («First Impressions», август/сентябрь 1983 года). Люди также склонны выше оценивать стиль одежды другого человека, если оцениваемый и оценивающий одеты примерно в одном стиле (Reid, Lancuba & Morow, 1997).

Правила внешнего вида в школах также предоставляют убедительное свидетельство в пользу мнения, согласно которому стиль одежды может нести определенную информационную нагрузку. По данным Ассошиэйтед Пресс за 1994 год, несколько независимых школ округа Хьюстон запретили так называемый «стиль гранж». Учащимся не разрешалось носить мешковатые штаны и рубашки навыпуск, делать пирсинг на губах, в носу или на бровях, надевать в школу рваную или разрезанную одежду, а также одежду военного покроя. Мальчикам запрещалось носить серьги, девочкам — надевать в школу мини-юбки, безрукавки, обрезанные джинсы, лифчики от купальников, одежду, открывающую плечи, домашние брюки, широкие слаксы или юбки, потертые на бедрах. По утверждению школьной администрации, они хотели запретить школьникам носить

одежду, в складках которой можно было бы спрятать оружие, и помешать им обмениваться посланиями, имеющими отношение к организации банд, а также стремились поощрять одежду, которая выражала бы достоинство и уважение друг к другу.

Из всех вышеперечисленных примеров мы можем сделать два важных вывода: 1) справедливо это или нет, но люди считают, что стиль одежды передает важную информацию о том, кто ее носит; и 2) одежда участвует в акте коммуникации наиболее эффективно, когда она соответствует социальной роли человека и его окружению. Второе утверждение относится к приведенному выше свидетельству о том, как следует одеваться при приеме на работу, чтобы произвести благоприятное впечатление, но его подкрепляют также результаты следующего исследования. Хорошо одетые люди (в противоположность одетым неряшливо) просили других людей одолжить им денег, чтобы позвонить по телефону.

Если они были одеты хорошо, их просьбу охотнее выполняли в чистом, хорошо оборудованном аэропорту, где большинство людей тоже были хорошо одеты. Если же участники испытания были одеты бедно, то наибольшее сочувствие они находили у людей на автобусной остановке, где окружающие были одеты так же бедно, как и они (Hensley, 1981). Мы можем понять, когда одежда подходит к ситуации, а когда нет. Следовательно, нет ничего удивительного в том, что деловая одежда женщин, работающих на телевидении, более «сексуальна» и вызывающая, чем у бизнес-леди, не работающих «перед камерой» (White, 1995).

Функции одежды

Чтобы понять соотношение между стилем одежды и актом коммуникации, необходимо представлять себе разнообразные функции, которые может выполнять одежда. Она может украшать, защищать (и физически, и психологически), привлекать сексуального партнера, помогать самоутвердиться или, наоборот, свидетельствовать о самопожертвовании, может скрывать что-то, выдавать принадлежность к группе людей определенной национальности и вероисповедания, а также указывать на положение в обществе и социальную роль. Так как в любой культуре существуют общепризнанные правила относительно сочетания определенных цветов и стилей одежды, одежда также может показывать, что носящий ее знает об этих правилах.

Когда влюбленные носят одинаковую или сочетающуюся по цвету и стилю одежду, она воспринимается как зримое свидетельство их близости. Бесчисленные исследования посвящены одежде, указывающей на принадлежность к определенной национальности или на вероисповедание.

В ходе одного старого, но ставшего классическим исследования была проверена способность хорошо одетых людей влиять на ничего не подозревающих прохожих и заставлять их нарушать правила движения. Лефковиц, Блейк и Мутон (Lefkowitz, Blake & Mouton, 1955) обнаружили, что пешеходы гораздо чаще переходили дорогу около перекрестка на красный свет, если другой человек делал это до них, и особенно охотно они нарушали правила, если одежда этого человека указывала на его высокое положение в обществе.

Результаты других исследований показывают, что люди гораздо охотнее выполняют различные просьбы (разменивают купюру, берут распространяемые листовки, подробно объясняют дорогу, возвращают деньги, забытые в телефонной будке), если человек, просящий их об этом, одет в соответствии с ситуацией или же так, что его внешний вид свидетельствует о более высоком социальном статусе (Fortenberry, MacLean, Morris & O'Connell, 1978; Levine, Bluni & Hochman, 1998). Например, в ходе исследования Бикмана (Bickman, 1974a, 1974b) четыре ассистента под различными предлогами остановили на улицах Бруклина 153 человека. Исследователи были одеты в костюмы служащего (спортивная куртка, галстук), молочника (форменная куртка, белые брюки, бутылки с молоком) и военного (форма, значок, ордена, без оружия). Исследователи просили прохожих подать им сумку, помочь кому-то другому опустить монету в счетчик на парковке или же встать на другом конце автобусной остановки. В каждом случае исследователям, одетым в военную форму, уступали гораздо охотнее — собственно говоря, 83% людей, которых попросили опустить монету в счетчик, повиновались, даже когда человек, одетый в военную форму, уходил с места действия. Вообще униформа действительно помогает другим людям определить род деятельности того, кто ее носит, и эта информация может повлиять на их мнение. В ходе акции общественного обслуживания одна и та же женщина, одетая в костюм медсестры и в обычный деловой костюм, просила людей сделать пожертвования в фонд борьбы с лейкемией. По мнению тех, к кому обращались с просьбой, медсестра была более компетентна в этом вопросе, и, следовательно, получала боль-

ше жертвований (Lawtence & Watson, 1991). Полицейские, которые носят форму, предполагают, что она поможет им успешнее влиять на людей, однако это не всегда так, поскольку их работа предполагает различные цели. Но может ли одна и та же форма одновременно выражать дружелюбие и готовность помочь и vlastное требование соблюдать закон (Young, 1999)? Адвокатам давно известно, что стиль одежды клиентов может положительно воздействовать на мнение судьи или присяжных. Адвокаты иногда даже рекомендуют не состоящим в браке подзащитным надеть на палец обручальное кольцо, чтобы предотвратить возможное предубеждение против неженатого мужчины или незамужней женщины.

Одежда как источник информации о человеке

К качествам, информацию о которых может передавать одежда, относятся пол, возраст, национальность, отношение к партнеру (например, одинаковые свитеры), социально-экономический статус, принадлежность к определенной группе людей, род деятельности и положение в обществе, настроение, личное обаяние, пристрастия, интересы и ценности. Одежда также определяет поведение, которого мы ожидаем от того, кто ее носит. Когда наше внимание направлено на человека, которого мы хорошо знаем, это знание повлияет на то, как мы воспримем его одежду. К примеру, резкую перемену в стиле его одежды мы можем объяснить временной сменой настроения, а не переменами характера. Очевидно, точность подобных суждений может существенно различаться: более конкретные характеристики, например, пол, возраст и социально-экономический статус, можно установить с большей достоверностью, чем более абстрактные качества, например, пристрастия, ценности и свойства характера. За последние годы футболка с надписью превратилась в средство передачи информации, которую было бы труднее воспринять иным способом.

Влияние одежды на человека

До этого момента мы утверждали, что стиль одежды может нести определенную смысловую нагрузку, и что люди, с которыми мы общаемся, будут по-разному реагировать на эту информацию. Но как влияет одежда на того, кто ее носит? По мнению некоторых исследователей, одежда помогает человеку почувствовать удовлетворение от своего внешнего вида, приблизиться к его

собственному идеалу. Например, Гиббинс (Gibbins), работая с 15–16-летними девочками, обнаружил, что для них существовала взаимосвязь между одеждой, которая им нравилась, и идеальным, на их взгляд, внешним видом. Стиль одежды они воспринимали как способ передачи определенной информации, и понравившийся внешний облик «зависел от того, до какой степени эта передаваемая информация совпадала с идеальным представлением человека о себе» (Gibbins, 1969). Еще одно любопытное открытие показывает, что существует потенциальная взаимосвязь между одеждой, которую носит человек, и его самооценкой. Мальчики-старшеклассники, которые получали высокие баллы на экзаменах, но носили одежду, которую их сверстники считали «неподходящей», как выяснилось, получали более низкий итоговый балл, чем те, кто носил «подходящую» одежду (Hamilton & Warden, 1966). Последние также меньше конфликтовали с окружающими и чаще принимали участие в общешкольной деятельности. Следовательно, стиль одежды может диктовать или отвергать определенные правила поведения при общении. Новый костюм может вызвать чувство радости и веселья; человек может чувствовать себя неуверенно в тесной обуви; уверенность в себе может возникнуть, даже если одеться в «неподходящую» одежду, — это часто справедливо в отношении подростков, которые пытаются найти собственный стиль. Некоторые преподаватели-аспиранты надевают на занятия строгие костюмы, чтобы подчеркнуть дистанцию между собой и студентами, которые зачастую почти одного с ними возраста. Многие отмечают, что такая одежда помогает им почувствовать себя увереннее при общении со студентами, однако эта же одежда, похоже, относительно мало влияет на мнение студентов о преподавателе, в отличие от его поведения (Gorham, Cohen & Morris, 1999; Roach, 1997).

В последние годы очень много внимания уделяется вопросу о ношении школьной формы. Один из самых общепринятых аргументов в ее пользу гласит, что стиль одежды изменяет самооценку человека и, следовательно, влияет на его поведение. Подробное исследование, объектами которого стали ученики старших классов, не выявило никакой прямой связи между ношением школьной формы и употреблением наркотиков и алкоголя, посещаемостью и проблемами с поведением и продемонстрировало отрицательное влияние формы на успеваемость школьников (Brunsma & Rockquemore, 1998). На некоторых учеников школьная форма действительно действует как мера

дисциплины и контроля и является символом единства школы, однако нельзя ожидать, что ношение формы уладит все проблемы поведения трудных подростков. Введение школьной формы само по себе, без стараний как самих учащихся, так и родителей, едва ли особенно повлияет на дисциплину.

Одежда и свойства характера

Розенфельд и Плекс (Rosenfeld & Plax, 1977) поставили своей целью определить, соответствует ли отношение человека к определенным стилям одежды каким-либо свойствам характера. В ходе исследования был опрошен 371 человек. Мужчинам и женщинам было предложено заполнить опросник, содержащий вопросы об их отношении к одежде, а также пройти большое количество тестов, определяющих свойства характера. Затем результаты этих тестов были соотнесены с четырьмя вариантами отношения человека к одежде из предложенного испытуемым опросника. Эти результаты приведены ниже в следующем порядке: от мужчин к женщинам, и от высокого количества набранных баллов по каждому из вариантов — к низкому.

1. Сознательный выбор одежды. («Мои знакомые всегда замечают, что на мне надето».)

- Мужчины, набравшие высокое количество баллов, обладали уравновешенным характером, были сдержанны, с уважением относились к авторитетам, обычаям и традициям. Они невысоко оценивали красоту, внешний облик и дружбу и считали, что людьми легко управлять.
- Женщины, набравшие высокое количество баллов, были сдержанны, но при этом беспокойны, преклонялись перед авторитетом, по натуре были добры, сострадательны, преданы друзьям.
- Мужчины, набравшие низкое количество баллов, были агрессивны, независимы по натуре и полагали, что людьми трудно управлять.
- Женщины, набравшие низкое количество баллов, обладали сильным и независимым характером и ясным мышлением, стремились доминировать и не стремились вступать в гетеросексуальные отношения и управлять другими людьми.

2. Эксгибиционизм. («Мне нравятся купальники без верха и узкие плавки, и я не возражаю против того, чтобы такое надеть».)

- Мужчины, набравшие высокое количество баллов, были агрессивны, уверены в себе, общительны, безжалостны, не способны на сильную привязанность; им была свойственна переменчивость настроения и импульсивность, и они редко воспринимали себя как семейных людей.
- Женщины, набравшие высокое количество баллов, были решительны и независимы от окружающих, а также были высокого мнения о собственной значительности и морально-этических ценностях.
- Мужчины, набравшие низкое количество баллов, остерегались выдать свои подлинные чувства, редко воспринимали себя как семейных людей и полагали, что людьми легко управлять.
- Женщины, набравшие низкое количество баллов, были по натуре застенчивы, искренни, расположены к другим людям, терпеливы и не стремились вступать в гетеросексуальные отношения. Им также была свойственна независимость.

3. Практичность. («Когда я покупаю одежду, я больше думаю о практичности, чем об элегантности».)

- Мужчины, набравшие высокое количество баллов, были сдержанны, предусмотрительны, непокорны по натуре, не чувствовали удовлетворенности собственной жизнью, не стремились заводить друзей, поддерживать отношения с окружающими и получать одобрение и признание со стороны авторитетов.
- Женщины, набравшие высокое количество баллов, были умны, уверены в себе, способны увлекаться и общительны, а также остерегались выдать свои подлинные чувства. Им было свойственно чувство превосходства, однако они не стремились занимать главенствующее положение.
- Мужчины, набравшие низкое количество баллов, стремились добиться успеха, были серьезны, обладали сложившимся и сильным характером; им был свойственен аналитический склад мышления, и они старались предугадать, как поведут себя другие люди в различных ситуациях.
- Женщины, набравшие низкое количество баллов, были эгоцентричны и независимы от других людей.

4. «Модельер». («Мне бы хотелось стать модельером».)

- Мужчины, набравшие высокое количество баллов, были добры и открыты по натуре, стремились помочь окружа-

ющим, обладали импульсивным характером, могли быть раздражительными и требовательными, но и уступчивыми. Они беспокоились относительно того, как воспринимают их поведение окружающие люди.

- Женщины, набравшие высокое количество баллов, были нелогичны, не способны к критике, обладали стереотипным мышлением, были порывисты, эмоциональны и полны энтузиазма.
- Мужчины, набравшие низкое количество баллов, обладали авантюрными наклонностями и беспокойным нравом, были эгоцентричны и недовольны жизнью. Им было свойственно чувство превосходства над другими людьми, и они не стремились иметь друзей.
- Женщины, набравшие низкое количество баллов, были по натуре деятельны, находчивы и настойчивы, обладали ясным мышлением, но легко терялись при давлении со стороны окружающих. Они полагали, что людьми легко управлять, и пессимистично воспринимали собственное будущее в отношении работы и карьеры.

Украшения и способы украсить тело

Люди часто украшают себя различными способами: при помощи знаков, татуировок, масок, серег и драгоценностей (рис. 6.4). При обсуждении стилей одежды следует принимать во внимание эти украшения, поскольку они также потенциально способны нести определенную информацию. Кольцо, которое



Рис. 6.4

Во всем мире люди используют татуировки, чтобы украсить тело

носится на определенном пальце, значки студенческой или какой-либо иной организации, приколотые в определенной последовательности, или серьга, которая носится в правом или левом ухе, — все это может передавать определенную информацию о характере отношений человека с другими людьми и о том, как сам он себя воспринимает.

Известно, что во всем мире люди украшают свое тело и изменяют его самыми разными способами. Иногда на тело наносятся шрамы или краска, а иногда его специально деформируют. Если бинтовать ноги ребенка, изменится строение костей. В нашем обществе многим мальчикам делают обрезание, а в последние годы среди молодежи все более популярным становится пирсинг разных частей тела. Широко используются также татуировки (Sanders, 1989).

Кроме того, нам известно, что иногда окружающие бурно реагируют на какой-либо предмет одежды или украшение, например, на очки или помаду. Однако хотя первоначально такие элементы могут сильно бросаться в глаза, другие детали внешности и речевое поведение вскоре помогут сформировать общее впечатление, таким образом уменьшая эффект какой-либо одной черты.

Резюме

Внешность и одежда относятся к числу невербальных стимулов, которые оказывают влияние на восприятие человека окружающими в процессе общения, а при определенных обстоятельствах становятся первостепенными определяющими факторами. Внешняя привлекательность может оказаться решающей при поисках нужного человека; она может содержать информацию относительно того, способен ли человек убеждать других или управлять ими. Очень часто внешняя привлекательность играет важную роль при выборе партнера для любовных отношений и брака; она может определить оправдание подзащитного или признание его виновным; от нее даже может зависеть способность заключенного исправить свое антиобщественное поведение, из-за которого он попал в тюрьму. Внешняя привлекательность может быть главным фактором, на основании которого окружающие воспринимают характер человека, его сексуальность, популярность, успех и везение. К счастью для одних и к несчастью для других, окружающие оценивают человека таким образом с самого раннего возраста. Не все дети соответствуют стандартам кра-

соты. Существуют свидетельства, подтверждающие, что учителя не только оценивают детей в зависимости от их внешней привлекательности, но и реже и хуже общаются с непривлекательными детьми. Значительная часть американцев все еще воспринимает идеального мужчину или идеальную женщину с точки зрения внешней привлекательности.

Несмотря на ошеломляющее количество доказательств, подтверждающих, что многим людям приятнее общаться с внешне привлекательным собеседником, существуют и другие факторы, дополняющие это открытие. Например, все положительные выводы, касающиеся внешней привлекательности, основаны только на предположениях, а не на уверенности. Многих непривлекательных людей окружающие оценивают вполне положительно. Мнение других может зависеть от людей, в чьей компании появляются оцениваемые, окружение, в котором их видят, их коммуникативное поведение и возраст. Кроме того, в большинстве исследований, определяющих уровень привлекательности, испытуемые оценивают не живых людей, а фотографии.

Общий уровень внешней привлекательности сильно влияет на восприятие человека окружающими, однако существует еще и стереотипное восприятие деталей внешности — телосложения, цвета кожи, запаха, волос и одежды. Эти детали могут существенно повлиять на самооценку человека и, следовательно, на модели его коммуникативного поведения.

Стиль нашей одежды также может предоставить окружающим важную информацию относительно нашей работы и жизни в обществе. Нашу одежду другие люди замечают в первую очередь. По стилю одежды скорее можно определить возраст, пол и социально-экономический статус человека, нежели его пристрастия или взгляды. Одежда, которая кажется окружающим похожей на их собственную, соответствует ситуации или свидетельствует, что носящий ее человек — специалист в своей области, помогает убедить других в чем-либо. Мы также знаем, что одежда и другие способы украсить тело (драгоценности, краски, татуировка и т. д.) влияет на самооценку человека и, следовательно, на его поведение при общении с другими людьми.

Вопросы для обсуждения

1. Может ли наше речевое поведение повлиять на то, как окружающие оценивают нашу внешнюю привлекательность? Какой тип речевого поведения мог бы заставить

других людей воспринимать нас как непривлекательных, а какой помог бы нам казаться привлекательнее?

2. В этой главе вы прочли о ряде стереотипов, влияющих на восприятие внешности. Как вам кажется, справедливы ли эти стереотипы? Какие из них соответствуют действительности?
3. Если бы вы хотели изменить существующие стереотипы восприятия внешнего облика, как бы вы это сделали? Выберите один из них в качестве примера и продемонстрируйте, как бы вы его изменили.
4. Людям отказывают в приеме на работу или увольняют с работы из-за проблем с ростом, весом, запахом тела, цветом кожи, манерой одеваться и причесываться или общим уровнем привлекательности. Как вы полагаете, при каких условиях такие особенности внешности действительно являются законными основаниями отказать человеку от места (если это вообще допустимо)?

Библиография

- Albada, K. F., Knapp, M. E., & Theune, K. E. (2001). *Interaction appearance theory: Changing perceptions of physical attractiveness through social interaction*. Paper presented at the International Communication Association, Washington, D.C.
- Banner, I. (1986). *American beauty*. Chicago: University of Chicago Press.
- Brain, R. (1979). *The decorated body*. New York: Harper & Row.
- Cash, T. E., & Pruzinsky, T. (1990). *Body images: Development, deviance, and change*. New York: Guilford.
- Davis, F. (1992). *Fashion, culture, and identity*. Chicago: University of Chicago Press.
- Elcoff, N. (1999). *Survival of the prettiest*. New York: Random House.
- Freedman, R. (1986). *Beauty bound*. Exington, MA: Eexington.
- Friday, N. (1996). *The power of beauty*. New York: HarperCollins.
- Graham, J. A., & Klugman, A. M. (Eds.). (1985). *The psychology of cosmetic treatments*. New York: Praeger.
- Griffin, J. H. (1960). *Black like me*. Boston: Houghton Mifflin.
- Hall, E. T. (1966). *The hidden dimension*. Garden City, NY: Doubleday.
- Hatfield, E., & Sprecher, S. (1986). *Mirror, mirror...: The importance of looks in everyday life*. Albany: SUNY Press.
- Keyes, R. (1980). *The height of your life*. New York: Warner.
- Lurie, A. (1981). *The language of clothes*. New York: Random House.
- Malloy, J. T. (1975). *Dress for success*. New York: P. H. Wyden.
- Malloy, J. T. (1977). *The women's dress for success book*. Chicago: Follet.
- Rudofsky, B. (1971). *The unfashionable human body*. Garden City, NY: Doubleday.
- Russell, F. (1981). *The secret war*. Chicago: Time Eife.
- Ryan, M. S. (1966). *Clothing: A study in human behavior*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Sanders, C. (1989). *The body: The art and culture of looking*. Philadelphia: Temple University Press.
- Sheldon, W. H. (1954). *Atlas of man: A guide for somatotyping the adult male at all ages*. New York: Harper & Row.
- Shontz, F. C. (1969). *Perceptual and cognitive aspects of body experience*. New York: Academic Press.
- Solomon, M. R. (Ed.). (1985). *The psychology of fashion*. New York: Lexington.
- Wolf, N. (1991). *The beauty myth*. New York: Morrow.

IV

ЧАСТЬ

КОММУНИКАЦИОННОЕ ПОВЕДЕНИЕ

По большей части невербальное поведение предполагает постоянное изменение или движение. При встрече мы демонстрируем различные жесты и позы; иногда мы притрагиваемся к собеседнику, а иногда — нет; лицо, взгляд и голос тоже всячески изменяются. Четвертая часть книги рассматривает все эти виды поведения по отдельности; но в повседневном общении коммуникационное поведение человека характеризуется совокупностью подобных сигналов во всем их многообразии.

Позы и жесты в человеческом общении

Мы отвечаем на жесты с великой тщательностью, можно сказать, в соответствии со сложным секретным кодом, нигде не описанным, никому не известным, но понятным всем.

Эдуард Сапир

Эта цитата из Сапира полностью отражает подход к жестам, доминировавший на протяжении *первой* половины XX столетия. Если бы Сапир жил в наши дни, его оценка, безусловно, была бы другой. Разговорный язык и жесты общепризнанно считаются структурными элементами человеческих взаимоотношений (как неформального общения, так и формальной беседы), но в отличие от языка, жесты до последнего времени интересовали ученых мало. Кендон (Kendon, 1981a) сообщает, что за период с 1900 до 1979 год на английском языке было опубликовано лишь шесть научных трудов по жестам. Однако сейчас мы приходим к пониманию и описанию сложной природы закодированных жестов. Кроме того, мы узнаем, как людям удастся понимать жесты, не имеющие точной кодировки.

Что именно называется жестом? *Жесты* (*gestures*) — это движения тела (или некоторой его части), используемые для передачи мысли, намерения или чувства. Такие действия часто совершаются руками, однако в жестикуляции также задействованы лицо и голова. Некоторые действия обычно не считаются жестами, — в том числе прикосновения к себе, отряхивание, оглаживание одежды и нервная манерность. Одни движения, ориентированные на собственное тело, отражают или регулируют состояние возбуждения (Barroso, Freedman, Grand & van Meel, 1978), а другие могут быть направлены на выполнение задачи. Действия, используемые при выполнении таких задач, как курение, еда или поднимание книги, обычно не считаются жестами. Однако если подобные инструментальные действия осуще-

ствляются явно аффектированным образом («стильно»), они будут расцениваться как преднамеренные жесты. Известен по крайней мере один случай, когда люди пытались воспроизвести легко узнаваемый оскорбительный жест — сгибание руки — так, что он не походил на оригинал, но все равно передавал его значение (рис. 7.1). Поскольку выполнение характерного сгибания руки на Мальте было запрещено законом, некоторые жители острова производили его, словно бы почесывая верхнюю часть выпрямленной и вытянутой вперед руки. Почесываемая рука при этом зажата в кулак.

Действия, которые мы воспринимаем как незапланированный результат переживаемого чувства, не входят в планируемое послание и, соответственно, исключаются из категории жестикulyций. Короче говоря, действия, не являющиеся частью «актуального» поведения человека, обычно не считаются жестами.

У жестов много функций. Они могут замещать речь (во время диалога или когда речь не используется вообще), регулировать поток и ритм взаимоотношений, удерживать внимание, подчеркивать высказывание и вносить в речь ясность, характеризовать содержание речи и делать его запоминающимся, предвосхищать последующие фразы и помогать собеседникам воспринимать и формулировать речевые высказывания.

Какие типы жестов обычно употребляются в повседневном общении? Существует несколько классификаций жестов (McNeill, 2000; Morris, 1977, 1994), но важнейший метод классификации рассматривает связь жеста и речи. Соответственно, мы рассматриваем *независимые от речи* (*speech-independent*) и *связанные с речью* (*speech-related*) жесты.



Рис. 7.1

а) Сгибание предплечья. б) Почесывание верхней части руки, используемое как оскорбительный жест

Жесты, независимые от речи

Независимые от речи жесты также называют *эмблемами* (*emblems*) (Ekman, 1976, 1977) или *автономными* (*autonomous*) *жестами* (Kendon, 1984, 1989). Это невербальные действия, которые имеют прямой вербальный перевод или словарное определение, состоящее обычно из одного-двух слов или из одной фразы.

Члены одной культуры или субкультуры в большинстве случаев переводят такие сигналы одинаково. Эти жесты практически не зависят от речи по значению и чаще всего выполняются как единичный жест. Жест «о'кей» на рис. 7.2 — пример жеста, независимого от речи и общего для нескольких культур.

Дети уже к трем годам способны расшифровывать некоторые такие жесты, и эта способность стремительно развивается до пятилетнего возраста (Kumin & Lazar, 1974; Michael & Willis, 1968, 1969). В ходе одного исследования четырехлетние дети (как мальчики, так и девочки) правильно расшифровывали эмблемы, обозначающие «да», «нет», «подойди сюда», «тихо», «до свидания», «два», «я не хочу слушать», «воздушный поцелуй», «я собираюсь спать» и «я не буду этого делать». Никто из четырехлетних малышей не смог правильно расшифровать жест «чокнутый». С помощью и подсказками воспитателей даже дети, еще не научившиеся говорить, могут эффективно использовать



Рис. 7.2

В Соединенных Штатах жест-кольцо — независимый от речи жест — обозначает «о'кей» или «отлично». Он же в определенных разговорных или культурных контекстах может обозначать «ноль» или «ерунда»

для коммуникации от 10 до 60 жестовых знаков (Acredolo & Goodwin, 1996).

Взрослые выбирают независимые от речи жесты примерно так же, как и слова. Как правило, мы прибегаем к этому виду поведения осознанно. В формировании жестов чаще всего участвуют руки, но далеко не всегда: сморщенный нос может означать «Мне это отвратительно!» или «Фу! Воняет!», а чтобы сказать «Я не знаю», «Ничего не могу поделать» или «Я в растерянности», можно повернуть руки ладонями наружу, пожать плечами или проделать и то, и другое одновременно. Экман считает, что лицевые эмблемы отличаются от лицевых экспрессий тем, что они более стилизованы и сохраняются на лице более длительное или более короткое время. Лицевые эмблемы также могут акцентировать определенные части лица, например, люди могут улыбаться, чтобы обозначить переживание радости, или механически «уронить» челюсть и театрально поднять брови, чтобы выразить удивление.

В некоторых культурах несколько независимых от речи жестов, проделанных в определенном порядке, могут формировать последовательное сообщение, но в Соединенных Штатах это происходит редко. Хотя такое может случиться, например, если вы разговариваете по телефону, а в это время к вам входит посетитель, и вам требуется показать ему так, чтобы он понял, последовательность «подождите минутку», «входите» и «садитесь». У представителей определенных профессий, например, у водолазов, спортивных судей и телеведущих формируется целая система независимых от речи жестов. Хотя обычно такие системы сигналов относятся к выполнению определенной задачи, они могут и выходить за границы задач. Системы жестов, не ограниченные специфической задачей, известны как *знаковые языки* (*sign languages*). Знаковый язык прежде всего ассоциируется с общением людей с нарушениями слуха, но такие языки возникают и при других обстоятельствах — вспомним религиозные ордена, где принимается обет молчания, или социальные ситуации, в которых некоторым участникам запрещается говорить, как, например, армянкам в присутствии их мужей (Kendon, 1983).

Независимые от речи жесты могут применяться тогда, когда вербальные каналы заблокированы или ущербны, но они могут использоваться и во время вербального общения. Человек может рассказывать о том, как кто-то странно себя повел,

и завершить его жестом «он сошел с ума». В этом случае вращение пальцем у виска заменяет все предложение. В западной культуре (*но не в России. — Прим. ред.*) этот жест также может использоваться для завершения высказывания: «Если уж ты меня спрашиваешь, я думаю...» В этом случае вербализации излишни и не являются необходимыми для понимания передаваемого послания. В этом примере независимый от речи жест выступает в роли заключительного слова говорящего, но другие могут появляться и в начале высказывания. Экман, изучая эмблему «пожимание плечами», пришел к выводу, что наиболее часто к ней прибегают в начале высказывания (рис. 7.3).

Экман в ходе одного эксперимента заметил эмблему, которая использовалась в процессе общения достаточно долго. При помощи этой эмблемы испытуемая комментировала текущие события. Эта «эмблемная оговорка» (по аналогии с речевой оговоркой) произошла, когда у женщины-испытуемой брал интервью человек, статус которого не допускал открытое проявление неприязни. Испытуемая незаметно для интервьюера в течение нескольких минут демонстрировала жест «поднятый третий палец». Независимые от речи жесты также могут использоваться слушателями для того, чтобы комментировать или оценивать произносимое собеседником. Например, во время речи говорящего слушатели часто демонстрируют жесты «да» и «нет».



Рис. 7.3
Жест пожимания плечами

Соответственно, хотя независимые от речи жесты могут передавать послания без речевого сопровождения, на их значение все равно влияет контекст. Демонстрация кому-либо «поднятого третьего пальца» может быть иронией или оскорблением в зависимости от того, кто и по отношению к кому использует этот жест, и какое поведение его сопровождает. Выражения лица и движения глаз, сопровождающие независимые от речи жесты, как правило, расширяют сферу возможных значений жеста, совершаемого рукой. К тому же всегда существует вероятность того, что значение, ассоциированное с жестом в отсутствие слов, изменится, если жест будет сопровождаться речью, — даже тогда, когда речь кажется излишней. Некоторые такие эмблемы используются специфическими подгруппами в пределах одной культуры. Например, качание пальцем, означающее «нет-нет, но-но-но», в основном применяется тогда, когда взрослые обращаются к детям; в Соединенных Штатах жест «стыдно!», по-видимому, мало распространен среди детей (рис. 7.4).

Детальная работа Шерцера (Sherzer, 1974, 1982), посвященная жесту указывания на губы, который использовали члены протестантской общины Куна в Панаме, и жесту поднятия большого пальца у жителей бразильских городов, доказывает, что жесты могут иметь общее значение, изменяющееся в зависимости от контекста. Например, жест поднятия большого пальца имеет общее значение «хороший» или «положительный» (рис. 7.5).

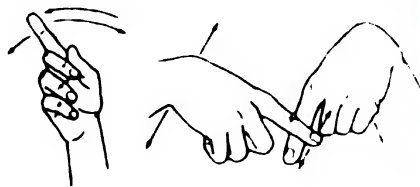


Рис. 7.4

Пальцевые эмблемы, используемые в Соединенных Штатах для обозначения «нет» (слева) и «стыдно!» (справа)



Рис. 7.5

Жест поднятия большого пальца в исполнении кандидата в вице-президенты 2000 года Джо Либермана

Контекст, однако, расширяет круг значений. Этот жест используется для подтверждения того, что адресант понял сказанное или сделанное собеседником; как признание достоинства; как приветствие; для выражения того, что человек может предсказать следующий ход в общении и указать того, кто собирается его осуществить; как просьбу о разрешении выполнить какое-либо действие, например, когда клиент уведомляет официанта о наличии столика.

Иногда контекст влияет на значение в меньшей степени, чем небольшие изменения в способе исполнения жеста. Когда указательный палец вытягивается (а другие пальцы сжаты в кулак) и неподвижно удерживается на расстоянии около 30 сантиметров от чьей-то груди, жест означает «подожди минутку»; когда палец многократно поднимается и опускается, значение меняется на замечание или подчеркивание; когда палец перпендикулярно прижат к губам, жест значит «тихо».

Существуют опубликованные перечни эмблемных жестов культур всего мира (Axtell, 1991; Barakat, 1973; Creider, 1977; Johnson, Ekman & Friesen, 1975; Morris, Collett, Marsh & O'Shaughnessy, 1979; Saitz & Cervenka, 1972; Sparhawk, 1978; Trupin, 1976; Wylie, 1977). Анализ более 800 эмблемных жестов, вошедших в эти перечни (Kendon, 1981b), обнаруживает три широкие категории значения, придаваемого 80% независимых от речи жестов, наблюдаемых в Соединенных Штатах, Колумбии, Франции, на юге Италии и в Кении, а также 66% иранских жестов. Эти категории таковы: *межличностный контроль*, *извещение о своем текущем состоянии или о текущих обстоятельствах* и *оценочная реакция на действия или внешность другого*. В результате исследования пяти культур, выполненного Экманом, было отмечено, что в каждой из них существуют эмблемные жесты для приветствия и расставания, ответа, обозначения передвижения (все это — формы межличностного контроля); для оскорбительной оценки действий или внешности другого человека; для обращения к физическому или аффективному состоянию другого, или для извещения о собственном состоянии на данный момент, или об обстоятельствах, в которых человек находится. У некоторых культур больше эмблем одной категории (например, оценки поведения другого), в то время как эмблемы других культур могут акцентировать другие послания (например, межличностный контроль).

До сих пор не были обнаружены жесты, которые одинаково выполняются и имеют одно и то же значение во всех исследуемых культурах. Однако в будущем, возможно, такие жесты будут найдены. Наиболее вероятными кандидатами на это место являются жесты, используемые для подтверждения, отрицания, остановки, выражения незнания, а также для обозначения процессов сна, принятия пищи и питья (общих для всех людей).

Намного более распространены примеры похожих жестов, которые имеют в разных культурах разное значение. В 1877–1878 годах Болгария и Россия заключили союз для войны с Турцией. Этот альянс столкнулся с очень серьезной проблемой, заключавшейся в том, что русский способ сказать «нет» — это вращение головой из стороны в сторону, а очень похожий болгарский жест означает «да» (Jacobson, 1972). Жест-кольцо (большой и указательный палец, образующие круг), изображенный на рис. 7.2, во Франции и в Бельгии означает «ты ничего не стоишь», в Японии — «деньги», в некоторых областях юга Италии — «задница», а в Греции и Турции он является оскорбительным или вульгарным сексуальным предложением. Для многих жителей Соединенных Штатов он, разумеется, обозначает всего лишь «о'кей». Конечно, не все будет «о'кей», если жест-кольцо использовать в тех культурах, где ему соответствуют иные значения.

Жест поднятия большого пальца, изображенный на рис. 7.5, обычно в Соединенных Штатах (и в России. — Прим. ред.) расшифровывается как «хороший», «все отлично» или «о'кей», но на Ближнем Востоке он является непристойным жестом. Палец, помещенный между указательным и средним пальцем (фига) является в Германии, Голландии и Дании приглашением к сексу, но он же будет пожеланием удачи или покровительства в Португалии и Бразилии, а в России — выражением издевательского отказа (рис. 7.6). Жест «V», когда ладонь обращена к производящему его, является в Великобритании сексуальным оскорблением, но означает «победа», если ладонь направлена наружу. Во время Второй мировой войны Уинстон Черчилль

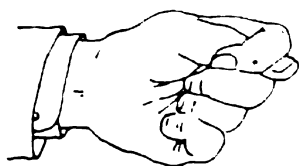


Рис. 7.6
Жест «фига»

дал широкую известность жесту «V за победу». В Соединенных Штатах жест «V» не наделяется значением сексуального оскорбления, как в Великобритании, и нет различий в форме жеста «V-победа» и «V-мир» — значения, ставшего популярным во время протестов против войны во Вьетнаме в 1960-х годах. (На рис. 7.7 изображены демонстранты против войны в Персидском заливе, показывающие знак «V-мир».)

Вертикальный жест «рога», изображенный на рис. 7.8, в Португалии, Испании, Италии и в некоторых областях Центральной и Южной Америки обычно расшифровывается как «тебе наставили рога». Студенты, принадлежащие к культу-

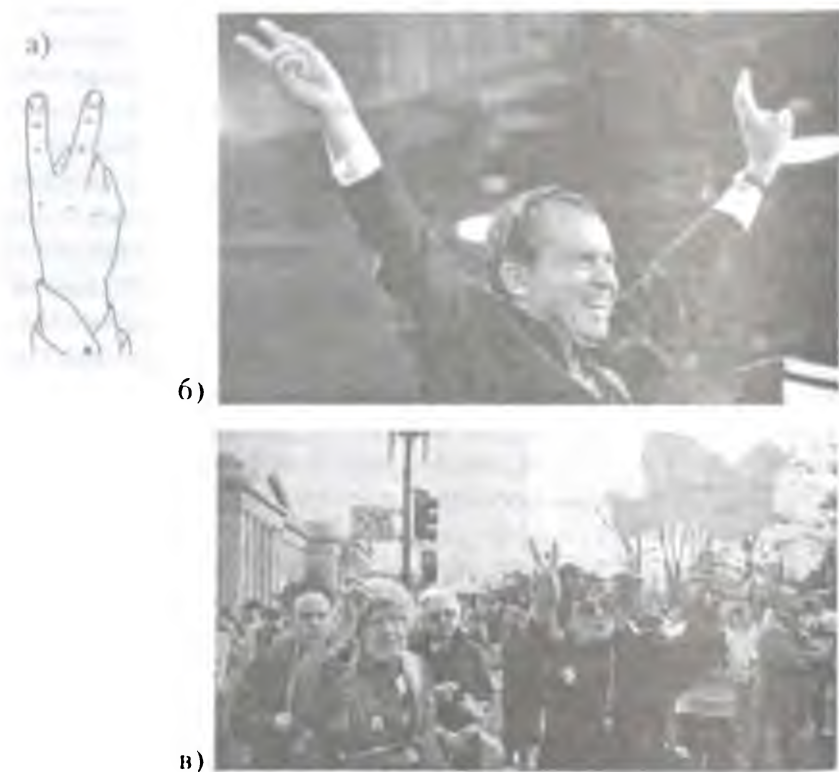


Рис. 7.7

а) Жест «V» в Великобритании является оскорблением. б) Ричард Никсон демонстрирует жест «V за победу (victory)» на съезде республиканской партии в Майами в 1968 году. в) На демонстрации против войны в Персидском заливе в Вашингтоне жест «V» используется для обозначения слова «мир».

рам, в которых этот жест означает, что «твоя жена была тебе неверна, и ты либо слишком глуп, чтобы понять это, либо сам не можешь удовлетворить ее» были бы изрядно удивлены, если бы попали в Техасский университет. Тут, как и по всему Техасу, жест «рога» используется для демонстрации принадлежности к университету и поддерживает дух студенчества. Он изображает породу коров «лонгхорн» («длиннорогая») и буквально представляет Университет Техасских Лонгхорнов («длиннорогий» часто используется как прозвище техасца). Представьте себе, что будет, если люди, в сознании которых жест «рога» ассоциируется с фразой «тебе наставили рога», посмотрят футбольный матч с участием команды Техасского университета, на котором 75 тысяч болельщиков показывают этот жест настойчиво, многократно и в унисон. Кроме того, другой знак, похожий на жест «рога», но с большим пальцем, не прижатым к ладони, а отставленным в сторону, многими



а)



б)



в)

Рис. 7.8

а) Хэнк Аарон завершает краткую речь перед игрой между «Техасскими рейнджерами» и «Колорадо Рокиз» салютом Техасского университета «Поднимем на рога» в Арлингтоне, штат Техас. б) Мисс Америка-1995, Хедер Уайтстор, бывшая Мисс Алабама, спускается по дорожке и показывает жест «Я вас люблю» толпе вокруг нее после победы на 74 ежегодном конкурсе красоты в Атлантик-Сити. в) Двойной жест «рога» в Неаполе означает «тебе наставили рога». г) Вертикальный жест «рога». д) Жест «я вас люблю».



г)

д)

людьми по всему миру расшифровывается как «я вас люблю». Этот знак позаимствован из азбуки глухонемых.

Многие автономные жесты свойственны только одной культуре. Во Франции, например, человек может изобразить «подвыпивший», зажав нос в кулак и повертев его. Некоторые послания имеют различные жестовые формы в разных культурах. Обратите внимание, как суицидальные жесты на рис. 7.9 отражают наиболее распространенные в каждой культуре способы самоубийства. Число независимых от речи жестов, используемых в пределах одной культуры, может широко варьировать — от менее ста в Соединенных Штатах до более 250, которые распознают израильские студенты.

Одна из трудностей, с которой сталкиваются ученые при попытке сравнить результаты исследований независимых от речи жестов в разных культурах, заключается в отсутствии единого метода их определения. Исследование эмблемных жестов американцев, проведенное Джонсоном, Экманом и Фризенем (Johnson, Ekman & Friesen, 1975), предлагает процедуру систематизации, которую при желании могут использовать и другие ученые. Авторы методики просили членов определенной группы или культуры изобразить эмблемы, ассоциированные с перечнем вербальных утверждений и фраз. Они отмечают, что после опроса 10–15 носителей определялось подавляющее большинство эмблем. Чтобы эмблему можно было расценить как «подтвержденную», требовалось, чтобы по меньшей мере 70% изображающих ее производили действие примерно одинаково. Эмблемы, закодированные сходным образом, затем предъявлялись группе расшифровщиков, которых просили определить значение жестов и степень, в кото-

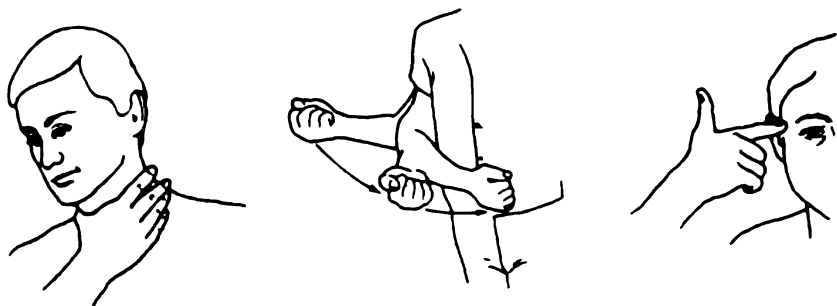


рис. 7.9

Межкультурные различия суицидальных жестов: слева направо: Саут-Фор, Папуа-Новая Гвинея; внизу: Япония; вверху справа: Соединенные Штаты Америки

рой они отражают естественное использование в повседневных ситуациях.

Указательный палец, показывающий на голову, может означать «умный» или «глупый» в зависимости от контекста, но если 70% людей в данной группе населения говорят, что это означает «глупый» (без сопровождения информацией в контексте), считается, что это подтвержденная эмблема для обозначения понятия «глупый» в пределах данной группы. Однако контекст может изменять это значение.

Авторы не утверждают, что им удалось определить полный перечень американских эмблем, но определенные ими эмблемы перечислены в табл. 7.1.

Таблица 7.1

Подтвержденные эмблемы в американской культуре

Тип послания	Закодированное значение послания	Расшифрованное значение послания	**	***
Межличностные указания (команды)	Сядь рядом со мной	Сядь рядом со мной	100	100
	Тише, замолчи	Тише, замолчи	100	100
	Подойди сюда	Подойди сюда	100	100
	Я тебя не слышу	Я тебя не слышу	100	100
	Подождите, не торопитесь	Подождите, не торопитесь	100	100
	Я тебя предупреждаю	Я тебя предупреждаю	100	94
	Отстань	* Отстань ИЛИ уходи ИЛИ убирайся	100	93
	Успокойся	Успокойся	100	93
	Иди за мной	*Иди за мной ИЛИ иди этим путем	100	88
	Пора идти	* Пора идти ИЛИ который час?	100	87
	Стоп	* Стоп ИЛИ остановка	100	81
	Иди другим путем	* Иди другим путем ИЛИ нет, не сюда	96	96
	‡ Я хочу курить И закурить не найдется?	* Я хочу курить ИЛИ закурить не найдется?	96	74
	Посмотри!	* Посмотри! ИЛИ я кое-что вижу ИЛИ взгляни туда	91	100
	Уходи	Уходи ИЛИ отказ ИЛИ убирайся отсюда	91	96
	Забери это	* Забери это ИЛИ уходи ИЛИ убирайся отсюда	90	87
	Иди этим путем	* Иди этим путем ИЛИ здесь ИЛИ тем путем	89	86

Тип послания	Закодированное значение послания	Расшифрованное значение послания	**	***
	Иди впереди	* Иди впереди ИЛИ иди рядом	87	83
	‡ Поспеши И быстрее	* Быстрее ИЛИ поспеши, ИЛИ иди сюда быстрее	85	100
	† Который час?	* Который час?	77	100
	Оставайся здесь	* Оставайся здесь	77	100
Собственное физическое состояние	‡ Жарко И мне жарко	* Мне жарко ИЛИ тяжелая работа ИЛИ чуть не погиб	100	88
	‡ Тяжелая работа	* Тяжелая работа ИЛИ мне жарко ИЛИ чуть не погиб	81	100
	‡ Чуть не погиб	* Чуть не погиб ИЛИ мне жарко ИЛИ тяжелая работа	81	100
	‡ Холодно И мне холодно	* Холодно ИЛИ мне холодно	100	70
	Я объелся	Я объелся	93	93
	У меня болит голова	У меня болит голова	93	93
	У меня болит зуб	У меня болит зуб	87	87
	У меня болит ухо	У меня болит ухо	70	81
	Вкусно	Вкусно	93	70
	Я умный	Я умный	93	73
	Как я мог быть таким идиотом?	Как я мог быть таким идиотом?	100	95
Оскорбления	§ Непристойный жест (палец)	* Непристойный жест ИЛИ убирайся	100	100
	§ Непристойный жест (рука)	* Непристойный жест ИЛИ убирайся	100	81
	‡ Черт с тобой И отказ	* Черт с тобой ИЛИ отказ	100	94
	‡ Он сумасшедший И он тупица	* Он сумасшедший ИЛИ он тупица	100	75
	Стыдись	Стыдись	100	70
Ответы	О'кей (пальцы)	О'кей	100	100
	‡ Нет (голова)	* Нет		
	И я не согласен	ИЛИ я не согласен	100	100
	Я не знаю	Я не знаю	100	100
	‡ Да И я согласен И мне это нравится	* Да ИЛИ я согласен, ИЛИ мне это нравится	100	100
	Категорически нет	* Категорически нет ИЛИ никоим образом	100	95

Тип послания	Закодированное значение послания	Расшифрованное значение послания	**	
	Мне это не нравится	* Мне это не нравится ИЛИ никоим образом	100	93
	Я обещаю	* Я обещаю ИЛИ клянусь	100	74
	Конечно, да	Конечно, да	93	81
	‡ Непросто думать над этим И размышление	* Непросто думать над этим ИЛИ замешательство ИЛИ размышление	89	100
	Я сомневаюсь	Я сомневаюсь	70	81
Собственный аффект	Я зол	Я зол	100	94
	‡ Мне противно И что-то воняет	* Что-то воняет	100	81
	Мне грустно	* Мне грустно ИЛИ мне стыдно	95	72
	Я удивлен	Я удивлен	95	88
	Ого-го!	* Ого-го! ИЛИ ура!	88	74
Приветствия и расставания	До свидания	До свидания	94	100
	Привет	Привет	80	100
Физическая внешность	‡ Женщина И хорошая фигура	* Женщина ИЛИ хорошая фигура	100	100
	Ты (указание пальцем)	Ты	100	100
	Я (собственная грудь)	Я	100	100
	Автостоп	Автостоп	100	94
	Счет	Счет	100	70
	Болтовня	* Болтовня ИЛИ сплетни	96	91
	Драка	Драка	96	73
	‡ Мир И победа	* Мир ИЛИ победа	94	87
	Удачи	Удачи	92	100
	Деньги	Деньги	92	79
	Это далеко отсюда	* Это далеко отсюда ИЛИ вон там	87	96
	Суицид (пистолет)	* Суицид ИЛИ застрелиться	83	73
	Готово	* Готово ИЛИ хватит	78	83

** % правильно расшифровавших

*** % подтвердивших естественное использование

* Оба расшифрованных послания были приняты, хотя первое озвучивалось чаще, чем второе

† Два незначительно различающихся действия выполнялись для двух незначительно отличающихся посланий

‡ Одно и то же действие выполнялось для каждого закодированного послания

§ Два различных действия выполнялись альтернативно для одного и того же послания.

Источник: H. G. Johnson, P. Ekman and W. V. Friesen. «Communicative Body Movements: American Emblems», *Semiotica* 15 (1975): 335-353.

Жесты, связанные с речью

Связанные с речью жесты, иногда называемые иллюстраторами (*illustrators*), прямо соотносятся с речью или сопровождают ее. Значение и функции этих жестов раскрываются по мере того, как мы изучаем их связь с сопутствующей разговорной речью. При попытке систематизации различных типов связанных с речью жестов использовалась различная терминология (Efron, 1941/1972; Ekman, 1977; Kendon, 1989; McNeill, 1992, 2000; Streeck & Knapp, 1992), но так или иначе были выявлены четыре общих типа.

1. Жесты, связанные с референтом говорящего — конкретным или абстрактным.
2. Жесты, указывающие на отношение говорящего к референту.
3. Жесты, используемые как визуальное выделение слов говорящего.
4. Жесты, способствующие регуляции и организации разговорного диалога между двумя участниками.

Жесты, связанные с референтом

Как уже говорилось, мы используем жесты для описания содержания нашей речи. Иногда это движения, изображающие совершенно конкретные референты; иногда же референтами жестового указания оказываются пространственные, абстрактные идеи.

Указывающие движения, например, помогают описать определенного человека, определенное место или определенную вещь, о которых идет речь. Референт может находиться в непосредственном окружении беседующих, а может быть более отдаленным, как в случае, когда вы говорите: «И где ты был до этого?», указывая пальцем в направлении того места, о котором идет речь. Жесты, рисующие форму или движение референта, и жесты, которые отображают пространственные отношения, могут использоваться с целью помочь слушателю визуализировать черты конкретного референта. Когда вы говорите: «Мне пришлось отогнуть эту ветку назад», показывая, как вы это сделали, ваш жест тесно взаимосвязан с конкретным семантическим содержанием речи. Если жесты, связанные с референтом, обрисовывают референт путем начертания фигуры в пространстве (например, подобие песочных часов, что обозначает «хорошо сложенная женщина»), можно задаться вопросом, в самом ли деле этот жест является связанным с речью. Чтобы прийти к утверждению, может ли та-

кой жест быть независимым от речи, нужно, чтобы 70% членов той группы населения, которая использует данный жест, rozpoзнали значение «хорошо сложенная женщина», столкнувшись с жестовым изображением вне речевого контекста.

Жесты, указывающие на отношение говорящего к референту

Эти жесты не столько характеризуют характер того, о чем идет разговор, сколько отражают ориентацию говорящего на референт. Расположение ладоней может указывать на совершенно разное отношение к собственному посланию (рис. 7.10). Например, ладони направлены вверх, когда человек чувствует неуверенность («Я думаю» или «Я не уверен»); ладони направлены вниз, когда человек уверен в своих словах («точно» или «безусловно»); ладони направлены наружу, к слушающему, когда человек делает заявление («Позвольте сказать...» или «Тише»); ладони направлены к говорящему, когда тот описывает идею («У меня появилась замечательная мысль...»). Положение ладоней может иметь другие связанные с речью ассоциации, например, говорящий поворачивает руки ладонями вверх, когда оправдывается, умоляет или даже предчувствует близость приветствия.

Колебательные движения рукой предполагают, что говорящий «не уверен» или «может пойти любым путем». У Шарля де Голля, бывшего президента Франции, был знаменитый хва-

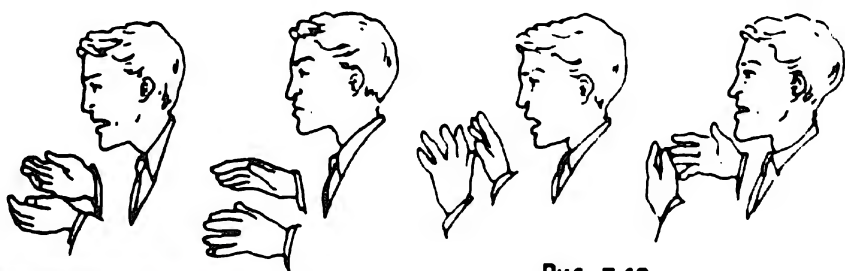


Рис. 7.10
Жесты ладоней



Рис. 7.11
Характерный жест генерала Шарля де Голля, воспринимаемый многими как «удержание контроля над предметом обсуждения»

тательный жест, который многие понимали как желание контролировать предмет обсуждения (рис. 7.11).

Пунктуационные жесты

Пунктуационные жесты подчеркивают, акцентируют и организуют важные сегменты разговора. Таким сегментом может быть отдельное слово или большая единица высказывания (например, подведение итогов или ввод новой темы). Когда эти жесты используются для подчеркивания определенного слова или предложения, они часто совпадают с главным голосовым ударением. Пунктуационные жесты могут также разбивать речевой поток на части. Когда мы говорим о ряде вещей, мы можем передавать дискретность ритмичными рубящими движениями рук, например: «Мы должны учитывать А (жест), В (жест) и С (жест)». Иногда единственный рубящий жест после С указывает на то, что С следует рассматривать отдельно, или на то, что А, В и С следует рассматривать как группу. Легкий наклон головы может сопровождать жесты рукой. Удар рукой или кулаком в воздухе или по другому объекту тоже является способом постановки ударения и визуального подчеркивания определенного сделанного акцента (рис. 7.12).

Пунктуация, безусловно, может сопровождаться и другими движениями. Одним из таких проявлений является «Поднятие взгляда» (но не «Поднятие бровей», обсуждаемое в главах 2 и 12) (Bull & Connely, 1995; Walker & Trimboli, 1983). Как выяснилось, мгновенное поднятие век говорящего без участия бровей чаще всего наблюдается при произнесении имен прилагательных и используется для постановки акцента на них.

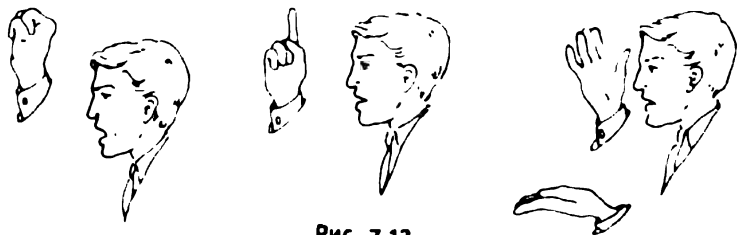


Рис. 7.12
Пунктуационные жесты

Интерактивные жесты

Категории жестов, о которых мы говорили до сих пор, были ориентированы на содержание монолога говорящего. *Интерактивные жесты* требуют присутствия второго участника диалога и помогают регулировать и организовывать диалог как таковой.

Поскольку эти жесты направлены на непрерывное вовлечение в общение и распределение ролей участников разговора, они возникают только в присутствии других людей. Соответственно, основной функцией интерактивных жестов является вовлечение в диалог партнера по общению. Подобные жесты, вероятно, составляют от 10 до 20% всех жестов, наблюдаемых в ходе беседы.

Бэйвлас (Bavelas, 1994) и ее коллеги (1992, 1995) выделили четыре основные функции, выполняемые этими жестами.

1. Передача информации.
2. Ссылка на предшествовавшее высказывание собеседника.
3. Попытка добиться от собеседника определенной реакции.
4. Регулировка очередности реплик.

Эти функции и определенные их разновидности приведены в табл. 7.2 и проиллюстрированы на рис. 7.13. Другие ученые обнаружили, что мимическое изображение «задумчивого лица» стимулирует аудиторию принять участие в поисках нужного слова и, следовательно, выполняет общую функцию включения. Гудвины (Goodwin & Goodwin, 1986) указывают, что прикосновение к себе способствует уклонению от беседы, что противоположно включению.

Хотя вышеприведенное разделение связанных с речью жестов на четыре категории полезно для понимания того, как соотносятся между собой жесты и речь, у некоторых жестов может быть несколько функций. Например, отношение говорящего к референту может быть очень насыщенным. Однако некоторые жестовые проявления, обнаруживающие эти взаимоотношения, могут также подчеркивать (акцентировать) определенные специфические части послания. Тем не менее следует помнить, что существуют различные типы связанных с речью жестов, функции которых для разных участников беседы могут быть различны. Кросс-культурное сравнение, выполненное Эфроном (Efron, 1941/1972), показывает, каким полезным может оказаться проведение различий между жестами. Ученый обнаружил, что жители юга Италии во время разговора широко используют жесты, имеющие близкое сходство с референтом (например, изобразительные), в то время как евреи Восточной Европы используют подобные жесты в очень незначительном объеме. Разумно предположить, что различные культуры ценят разные виды информации, вследствие чего различаются и их жесты. Даже количество жестов во всех категориях может варьировать от культуры к культуре.

Таблица 7.2

Функции интерактивных жестов

1. Жесты передачи. В целом эти жесты служат для передачи говорящим информации адресату.

Общие жесты передачи отмечают стандартную связь говорящего и адресата; говорящий сообщает адресату новую информацию, относящуюся к его основной позиции. Зачастую эти жесты можно «перевести» словами «Вот моя позиция».

Жесты разделенной информации отмечают материал, который, возможно, уже известен адресату, — информацию, являющуюся частью общей позиции говорящего и адресата (Clark & Brennan, 1991). В сущности, они означают «Как вы уже знаете...»

Жесты отступления отмечают информацию, которая должна рассматриваться адресатом как отступающая от темы беседы. Аналогичны выражениям «к слову сказать» или «возвращаясь к теме».

Жесты сжатости отмечают информацию, развивать которую должен сам адресат; говорящий не станет уточнять детали. Аналогичны «или что вам будет угодно».

2. Жесты ссылки. В целом эти жесты относятся к предшествовавшему высказыванию адресата.

Общая ссылка означает «как вы уже говорили», — то есть то, о чем сейчас упоминает говорящий, было внесено в разговор адресатом.

Признание реакции адресата указывает, что говорящий увидел или услышал, что адресат понял его слова. Словами это можно выразить так: «Я вижу, вы меня поняли».

3. Жесты запросов. Целью этих жестов как группы является возникновение специфической реакции у адресата.

Запрос о помощи ищет слово или предложение, которые на данный момент говорящий не может подобрать. Вербальным эквивалентом будет: «Не подскажете мне, как это называется?..»

Запрос о согласии выясняет, согласен или не согласен адресат со сделанным утверждением. Аналогией является «Вы согласны?»

Запрос о понимании осведомляется, понимает ли адресат то, что было сказано. В число вербальных эквивалентов входят: «вы знаете?» или «не правда ли?» в конце предложения.

4. Жесты очередности. В целом эти жесты регулируют очередность реплик.

Передача очереди предоставляет слово другому человеку. Равноценно словам: «Ваша очередь».

Принятие очереди. Аналогично «Хорошо, я беру слово».

Открытие очереди указывает, что слово может взять кто угодно: «Ну, кто следующий?»



а) Общий жест передачи: «Вот моя позиция».



б) Ссылка: «Как было сказано вами ранее...»



в) Запрос о помощи: «Как это сказать?..»



г) Передача очереди: «Теперь вы».

Рис. 7.13
Интерактивные жесты

На частоту жестикуляции могут оказывать воздействие несколько ключевых факторов: 1. Во-первых, связанные с речью жесты чаще наблюдаются при общении лицом к лицу, чем при разговоре при помощи средств связи (Cohen, 1977; Cohen & Harrison, 1973; Krauss, Dushay, Chen & Rauscher, 1995). Конечно, мы используем некоторые жесты и тогда, когда слушатели нас не видят, например, во время телефонного разговора (рис. 7.14). Однако продолжительное общение без визуального контакта уменьшает количество используемых жестов. Любопытно, почему мы вообще используем жесты, когда слушатели нас не видят. Это может объясняться привычкой, но поскольку жесты, как известно, используются для облегчения передачи мыслей, мы можем продолжать использовать их с целью увеличения до максимума эффективности единственного используемого канала — голоса. В этом отношении жесты выступают как запал, активирующий всю коммуникативную систему и таким образом извлекающий все возможное из речевых сигналов. 2. Связанные с речью жесты, как правило, наблюдаются чаще, когда говорящий увлечен и заинтересован темой разговора.



Рис. 7.14

Жесты, производимые во время разговора по телефону

3. Мы можем ожидать, что говорящие, заинтересованные в том, чтобы слушатель понял их послание, будут использовать связанные с речью жесты в большем количестве, особенно в сложных или затруднительных коммуникативных ситуациях, например, когда слушатель либо невнимателен, либо не понимает говорящего или если сам говорящий не может подобрать слов для передачи своей мысли. 4. Говорящие, стремящиеся управлять разговором, тоже обычно используют большее количество связанных с речью жестов. 5. Содержание разговора также играет роль в количестве используемых жестов. Отвечая на вопросы, касающиеся физической деятельности («Объясни, как заменить колесо у автомобиля или у велосипеда» или «Объясни, как упаковать подарок»), мы будем использовать больше жестов, чем при ответе на вопросы о визуальных или абстрактных образах (Feysereisen & Havard. 1999).

В следующем разделе мы поговорим о том, что речь и жесты тесно связаны между собой, и любому из нас будет сложно совершенно воздержаться от жестов на протяжении длительного разговора. Даже если бы это было возможным, не стоит рекомендовать отказываться от жестов вовсе, поскольку они играют в коммуникации важнейшую роль. В ходе эксперимента, описанного в 1931 году в советской печати, испытуемых просили вести разговор, подавляя все жесты головы, кистей, лица и тела. Было отмечено, что никто не оказался в состоянии полностью выполнить все инструкции, а «речь... потеряла интонацию, силу и выразительность; даже сам выбор слов, необходимых для выражения содержания, стал затрудненным; речь стала отрывистой, снизилось количество используемых слов» (Dobrogaev, 1931). Отказавшись от жестов, говорящим также пришлось бы увеличить количество слов и предложений, используемых для описания пространственных отношений, и чаще делать паузы (Graham & Heywood, 1976). Но больше всего потеряли бы слушатели. Жесты облегчают понимание и помогают слушателям получить доступ к лингвистическим ключам в своей памяти (Berget & Popelka, 1971; Rogers, 1978; Woodall & Folger, 1981). Точнее всего можно сформулировать вывод таким образом: жесты синхронизируются с речевым (вербальным) потоком и поддерживают его, что облегчает понимание. Это достигается с помощью описанных функций: иллюстрации мыслей, расстановки акцентов, удержания внимания и сосредоточенности слушающего и отмечания организационной структуры разговора.

Жесты, не синхронизированные с речевым потоком, рассеивают внимание и мешают пониманию речи слушателем (Woodall & Burgoon, 1981). Эксперименты, проведенные Крауссом и его коллегами (Krauss, 1995, 1996), указывают, что жесты могут способствовать пониманию речи не посредством внесения *семантической* информации, а иным путем. Экспериментаторы доказывают, что связанные с речью жесты скорее способствуют пониманию, привлекая внимание, активируя образы или двигательные репрезентации в мозге слушающего и облегчая воспоминания.

Координация жеста, позы и речи

Ранее мы говорили, что связанные с речью жесты прикреплены к речи или сопровождают ее. То, что они связаны с речью, понять легко; гораздо сложнее определить характер этой связи. Большинство ученых соглашались с тем, что движения тела и жесты возникают во время потока речи не случайным образом; они неразрывно связаны как части одной и той же системы. Расхождения между учеными в этой области сводятся к сложности определения координации или синхронии речи и движения. Должны ли два явления происходить в точности в одно и то же время, чтобы считаться синхронными? Должны ли они длиться одинаково долго? Если речь и жест скоординированы, одна ли часть мозга контролирует обе системы? Можно ли говорить о синхронии речи и движений между двумя говорящими так же, как и в поведении одного говорящего? Этот раздел посвящен исследованию подобных вопросов.

Самосинхрония

В начале 60-х годов XX века Уильям С. Кондон (William S. Condon) решил предпринять микроскопический анализ координации движения и речи. Изучая отдельные кадры фильма на 16-миллиметровой пленке, он мог сопоставить движения тела с записью речи. Это позволило ему наблюдать соответствие речи положению тела с точностью до $\frac{1}{24}$ секунды. Результаты исследования (Condon, 1976; Condon & Ogston, 1966) показали, что уже на самых микроскопических уровнях (например, на уровне слогов и даже более мелких единиц) речь и движение ритмически координированы. Это значит, что изменение одно-

го вида поведения (движения тела, например) будет соответствовать или координироваться с началом изменения другого вида поведения (фонологического сегмента или движения другой части тела). Как единицы речи могут соединяться, образуя большие единицы, так могут соединяться и единицы движений. Взмах руки или поворот головы могут сопровождать все предложение из нескольких слов, но движения лица или пальцев скоординированы с меньшими единицами речи. На каждом уровне речевые фразы и «фразы» движений точно согласованы.

Мельчайшая смысловая единица разговорного языка называется *синтагмой*. Это группа слов объемом в среднем около пяти слов (*в английском языке. — Прим. ред.*); она имеет лишь одно главное ударение, которое выделяется изменениями высоты звука, ритмом или громкостью, и завершается паузой. Как правило, эта единица обнаруживает систематическую взаимосвязь с движениями тела. Часто главное ударение в речи англоязычных американцев отмечено легким наклоном головы или взмахом руки. Жесты достигают пика яркости в момент синтагматического ударения. Паузам, или границам смысловых единиц, соответствуют движения головы или рук, указывающие на завершение или начало.

Бердунстелл, проводя анализ невербальной деятельности, сопровождающей вербальное поведение (Birdwhistell, 1966), обнаружил явление, которое он назвал *кинесическими маркерами* (*kinesic markers*). Это элементы невербального поведения, отмечающие определенные элементы поведения вербального. Судя по всему, маркеры действуют на нескольких различных уровнях. Например, мы можем заметить моргание в начале и в конце некоторых слов или чуть заметное горизонтальное движение головой при произнесении составного слова, которое мы написали бы через дефис. На рис. 7.15 изображены маркеры головы, руки и век, возникающие в конце утверждений и вопросов.

Другой уровень маркеров характеризуется явными изменениями позы (с участием половины тела), отмечающими последовательность мыслей или точку зрения, выражаемую говорящим. Одним из маркеров этого уровня является переход от положения откинувшись назад при слушании к положению наклонившись вперед при вступлении в разговор. Многие исследователи заметили, что перемена позы отмечает новые стадии общения или перемену темы, особенно в начале или в кон-

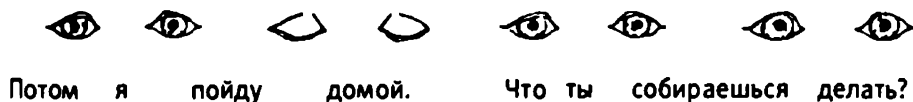
це речевых сегментов (Bull & Brown, 1977; Erickson, 1975; Scheflen, 1973). Маркерами следующего уровня часто являются полные изменения местоположения вслед за полным высказыванием своей позиции в процессе общения.

Детальный анализ (Kendon 1972b, 1980, 1987, 1988) речи и движений тела, выполненный Кендоном, подтверждает гипотезу о *самосинхронии* (*self-synchrony*). Он также подтверждает наличие иерархии движений тела, наблюдающихся совместно с речевым поведением человека. Кендон обнаружил, что чаще всего меняют положение запястья и пальцы, за ними следует предплечье, затем — плечо. Выражение лица, как правило, изменяется чаще, чем положение головы; движения туловища и нижних конечностей более редки. Крупные единицы движений тела были связаны с большими единицами речи; меньшие единицы тела соответствовали меньшим вербальным единицам.

ДВИЖЕНИЯ ГОЛОВЫ КАК МАРКЕРЫ



ДВИЖЕНИЯ ВЕК КАК МАРКЕРЫ



ДВИЖЕНИЯ РУКИ КАК МАРКЕРЫ



Рис. 7.15

Некоторые кинесические маркеры (маркеры положения) синтаксических конструкций в Соединенных Штатах

Кендон также сделал некоторые важные наблюдения моментов возникновения движений относительно потока речи. Некоторые движения сопровождают речь, но многие предшествуют речевым единицам. Промежуток времени между предваряющим речь движением и началом речи, по-видимому, зависит от размера предстоящей единицы речи, причем перед крупными речевыми единицами наблюдаются более ранние действия с участием большего количества частей тела. Например, изменение положения тела может предшествовать длительному высказыванию и сохраняться на протяжении всего высказывания. Как и другие исследователи в этой области, Кендон считает, что иерархически структурированные движения тела, вероятно, передают информацию о вербальной структуре и коммуникативной вовлеченности. Положения головы, конечностей и туловища иногда дают слушающему предварительную информацию о длительности высказывания, изменении стратегии спора или точки зрения и т. п. Предварительное оповещение о компонентах разговора посредством жестов имеет ключевую функцию в социальном взаимодействии. Говорящие при осуществлении образных жестов зачастую переводят взгляд на свои руки, тем самым привлекая к ним внимание слушателя. Взгляд говорящего поднимается на слушателя, когда завершается речевая единица, прогнозируемая жестом. В этом процессе взгляд выступает в качестве «указки» (Streeck, 1993; Streeck & Knapp, 1992).

Связь жестов с речью была также продемонстрирована в исследованиях, которые показывают, как жесты способствуют тому, чтобы говорящий пересмотрел свой словарный запас и извлек оттуда нужные слова (Hadar, 1989; Krauss, 1991; Krauss, Chen & Chawla, 1996; Morrel-Samuels & Krauss, 1992). Диттманн (Dittmann, 1972) с коллегами (1967, 1968, 1969) основывали свои исследования на гипотезе, согласно которой некоторые движения так тесно связаны с процессом кодирования речи, что, в сущности, становятся двигательными проявлениями этого процесса. Возможно, читателю удастся вспомнить моменты, когда он пытался передать замечательную мысль, мысль, которую сложно выразить словами или, как ему казалось, очень важную. В подобных случаях можно очень ярко ощутить связь между потоком мыслей и потоком движений.

Вышеописанные исследования привели нас к заключению, что речь и жест скоординированы между собой. Но как? Наиболее вероятно, это происходит благодаря тому, что речь и

жест — два компонента, используемые для выражения одной единицы содержания. Обе системы направляются одной и той же общей целью, и обе системы, по-видимому, находятся под управлением одних и тех же частей мозга (Cicone, Wapner, Foldi, Zurif & Gardner, 1979; Kimura, 1976). Как указывает Кендон (Kendon, 2000, с. 61): «Хотя они выражают несколько разные измерения значения, речь и жест служат для совместного выражения одного содержащего мысль комплекса, и это то, что составляет значение высказывания». Не следует удивляться тому, что при афазии страдают как речь, так и жестикуляция (McNeill, 1992).

Кроме того, оказывается, что жестикуляция и речь развиваются параллельно. В одном замечательном исследовании (Petitto & Marentette, 1991) доказывается, что младенческая «болтовня» руками может служить предвестником обучения речи даже в большей степени, чем лепет. Некоторые другие исследования показывают, что дети по мере развития используют все больше как слов, так и жестов, и характер их жестикуляции меняется вместе с изменениями характера речевой продукции (McNeill, 1992). Кендон (Kendon, 1983, с. 25) излагает это следующим образом:

Видимо, происходит переход от сложных изображений или пантомим, используемых вместо речи, к более точной координации жестов и слов, — жест словно бы начинает использоваться более избирательно. Для изображения целых сцен жест используется теперь в значительно меньшей степени, он появляется только в определенные моменты речи. Также учащается употребление абстрактных жестов, оформляющих беседу; образные жесты становятся более символическими, а их значение сужается.

Синхрония в общении

В предыдущем разделе мы говорили о том, как отдельный участник общения синхронизирует речь и жесты. Теперь обратимся к координации речи и движений тела у двух собеседников — к своего рода социальному ритму (Bernieri & Rosenthal, 1991). Это поведение изучалось двумя способами, которые мы называем соответствием (*matching*) и смешением (*meshing*).

Соответствие

Люди обычно склонны, пусть неосознанно, копировать манеры, выражения лица, позы и другое поведение своих собесед-

ников. Это получило название «эффект хамелеона» (Chartrand & Bargh, 1999). Соответствие поведению нашего партнера по общению может достигаться несколькими различными способами. Иногда тот, кто берет слово, по существу, копирует поведение предыдущего оратора (Carpella, 1981). Соответственно, поведенческий рисунок соответствия возникает не одновременно, а последовательно. В главе 11 описываются работы, результаты которых подтверждают склонность человека копировать длительность и громкость высказываний собеседника, подражать его артикуляции, скорости реакции, длительности пауз и скорости речи. В некоторых случаях поведение говорящего, наоборот, приводит к выравнивающему, или компенсаторному, поведению его партнера по общению. Например, если говорящий наклоняется к слушателю, а тому такая дистанция общения представляется слишком уж короткой, то слушатель будет стараться отклониться назад или другим способом увеличить дистанцию взаимодействия (см. главу 5).

В главе 12 мы рассмотрим две теории, которые ставили своей целью объяснить, почему одни виды поведения вызывают стремление им соответствовать, а другие провоцируют противодействие. Одна из этих теорий (Patterson, 1982) утверждает, что мы копируем поведение нашего партнера (отвечаем взаимностью), когда считаем возбуждение, вызываемое этим поведением, позитивным (приятнь, облегчение, любовь), и наоборот, — на поведение, приводящее к возбуждению, которое рассматриваем как негативное (неприятнь, раздражение, тревога), мы склонны отвечать выравниванием (компенсаторным поведением). Другая теория, объясняя быструю смену поведенческих паттернов в те моменты, когда у нас недостаточно времени, чтобы оценить позитивную или негативную природу нашего возбужде-



Рис. 7.16

Конгруэнтность поз. Люди, сидящие друг напротив друга на переднем плане, демонстрируют позы соответствия; пара на заднем плане — зеркальные позы

ния, утверждает, что мы участвуем в поведении соответствия (отвечаем взаимностью), когда поведение нашего партнера воспринимается как примерно согласующееся с нашими ожиданиями и с выбранной степенью участия. Когда же поведение партнера значительно с ними расходится, мы более склонны к компенсаторному поведению (Carpella & Greene, 1982). Независимо от того, демонстрируют участники взаимодействия поведение, сходное с поведением партнера, или, наоборот, компенсаторное поведение, эти реакции свидетельствуют о существовании обоюдной координации поведения.

Другие исследователи интересовались теми случаями, когда оба партнера по общению демонстрируют одно и то же поведение в одно и то же время. Конгруэнтность поз — один из часто наблюдаемых видов поведения соответствия. Она может выражаться в скрещивании ног или рук, наклоне туловища, подпирании головы рукой и пр. Обратите внимание на многообразие конгруэнтности поз на рис. 7.16, 7.17 и 7.18. Когда поведение слушающего является зеркальным отображением поведения говорящего, эта форма соответствия называется *отзеркаливанием* (*mirroring*).



Рис. 7.17
Примеры конгруэнтности
поз подпирания головы
и наклона туловища



Конгруэнтность поз, по наблюдениям, возникает во время периодов позитивного разговора, расценивается наблюдателями как индикатор гармонии и сотрудничества и определяется как действие, способствующее созданию взаимопонимания (Charney, 1966; LaFrance, 1979, 1985; LaFrance & Broadbent, 1976; Trout & Rosenfeld, 1980). В одном исследовании прошедший тренировку актер брал интервью у испытуемых-студентов и копировал позы и жесты некоторых из них. После интервью студенты, которых он копировал, отзывались о своем собеседнике значительно благожелательнее и указали на то, что они «идентифицировали» себя с ним или что он «думал как я» (Dabbs, 1969). Ни один из студентов не сообщил о том, что его



Рис. 7.18

Обратите внимание на конгруэнтность поз члена кабинета министров Джозефа Калифано и экс-президента Джимми Картера, 1977

копировали. Чартланд и Бар (Chartrand & Bargh, 1999) тоже обнаружили, что копирование поз и жестов увеличивает степень признания со стороны партнера по взаимодействию.

Бэйвлас и ее коллеги неоднократно пытались обосновать свидетельства о том, что копирование жестов и поз является признаком гармонии и сотрудничества, — и потерпели неудачу. Однако наблюдая подобное поведение, ученые пришли к выводу, что оно возникало скорее во время периодов вовлеченности в разговор, чем во время сотрудничества или в периоды гармонии. По утверждению Бэйвлас, такое поведение является сигналом того, что участники общения скорее *разговаривают* друг с другом, чем *говорят* что-либо друг другу, то есть выполняют симметричные роли, а не комплементарные. Соответственно, с этой точки зрения соответствие невербальному поведению партнера по общению отражает сиюминутную вовлеченность в разговор.

Бэйвлас также изучала родственное явление, которое она назвала *моторным подражанием* (*motor mimicry*). Моторное подражание, например, наблюдается, если человек, находящийся рядом с вами, роняет себе на ногу что-то тяжелое. В то время как он морщится от боли, на вашем лице отражается такая же эмпатическая реакция (рис. 7.19). Иногда мы наклоняемся в том направлении, в котором прикладывает усилия другой человек; иногда мы улыбаемся, видя радость другого. Многие годы ученые верили, что это всего лишь эмпатическая реакция, основанная на опосредованном переживании. Работа Бэйвлас и ее коллег не отрицает факт этого внутреннего переживания, однако показывает, что моторное подражание является в первую очередь явлением коммуникативным. Например, гримаса боли как реакция на травму другого в экспериментах Бэйвлас напрямую зависела от визуальной доступности пострадавшего. Более того, паттерн и продолжительность этой реакции определялась контактом «глаза в глаза» с пострадавшим (Bavelas, Black, Chovil, Lemery & Mullet, 1988; Bavelas, Black, Lemery & Mullett, 1986).

Тенденция соответствовать поведению окружающих и подражать ему (через позы, выражение лица, голос и т. д.) иногда приводит к состоянию, известному как *эмоциональное заражение* (*emotional contagion*), которое наступает, когда эмоциональное переживание возникает в результате подражания поведению другого человека. Непременными условиями этого феномена являются сильные эмоции и хорошо развитые навыки кодирования и расшифровки у общающихся (Hatfield, Cacioppo & Rapson, 1994).

Смещение

Другим путем исследования синхронии общения стало наблюдение симультанных изменений движений и речи у обоих участников диалога. Подобные исследования касались начала, завершения, скорости или направления тех видов поведения, которые рассматривались в эксперименте. Как и поведение соответствия, поведение смещения было связано с удовлетворенностью от разговора и с симпатией к собеседнику (Carpella, 1997).

Кондон обратился к исследованию поведения зацепления в результате своей более ранней работы по самосинхронии. Он сделал наблюдение, что, по-видимому, участники общения координируют свои действия. Один человек (Davis, 1971), просмотревший его фильмы, отмечает следующее:

Третий отрывок из фильма, который показал мне Кондон, являлся примером повышенной синхронии. Мужчина и женщина — работодатель и кандидат на должность — сидели друг напротив друга. При воспроизведении пленки с нормальной скоростью последовательность их действий, казалось, всего лишь включала довольно много мелких перемещений: мужчина распрямил скрещенные ноги, а затем снова скрестил их, а женщина поерзала в кресле. Но когда фильм был показан на замедленном воспроизведении, синхрония стала очевидной. На одном кадре мужчина и женщина начали одновременно наклоняться друг к другу. Они прекратили это движение в одну ту же долю секунды, оба подняли головы и затем откинулись на спинки кресел, остановившись на одном и том же кадре. Это было очень похоже на сложный танец ухаживания у некоторых птиц или — по излюбленной аналогии Кондона — на марионеток, приводимых в движение одним набором нитей. Кондон сказал мне, что повышенная синхрония подобного рода часто наблюдается в общении мужчин и женщин. Во время ухаживания это один из способов обменяться пространными высказываниями, не произнеся ни слова (с. 103).

Тот факт, что переживания, выходящие из синхронии, имеют тенденцию откладываться у нас в памяти, говорит о том, как часто мы действуем синхронно с другими. Асинхронное поведение может свидетельствовать о пониженном внимании, недостатке знаний о партнере и т. д. Синхрония общения тоже может быть предвестником обучения речи. Кондон и Сандер (Condon & Sander, 1974) обнаружили, что движения головы,

кистей, локтей, бедер и ног детей, родившихся всего 12 часов назад, имеют тенденцию соответствовать ритму речи присутствующих взрослых. Однако если дети слышали несвязную речь или мерный стук, ритмический паттерн у них не наблюдался. Если это открытие будет подтверждено другими исследователями, то оно может означать, что младенец участвует в общении и создает основу для различных лингвистических форм и структур задолго до того, как начинается формальное научение речи (см. Bernieri, Reznick & Rosenthal, 1988).

Диттманн (Dittmann, 1972) заметил, что взрослые иногда считают, что дети их не слушают, и пристают к ним с вопросами вроде: «Ты слышал, что я сказал?» Диттманн предположил, что это распространенное восприятие детей взрослыми может быть связано с тем, что он назвал «реакциями слушателя», — например, с кивками, приподниманием бровей, улыбками, словами «да», «угу» и т. д. Исследование школьников первого, третьего и пятого классов выявило, что у них реакции слушателя практически отсутствовали, кроме тех случаев, когда применялось «сильнейшее социальное воздействие» со стороны собеседника. Последующие эксперименты показали, что недоставало в основном реакций «ммм-гм» и кивков. Было обнаружено, что к восьмому классу реакции слушателя становятся гораздо ярче. Сверстники-собеседники подростка увеличивают продолжительность своих реакций (обеспечивая тем самым больше возможностей для реакций слушателя); нарастает «вытягивание реакции» у взрослых участников разговора; наблюдается непрерывное движение от направленности исключительно на себя к представлению о том, что переживают другие.



а)

б)

Рис. 7.19

а) Экс-президент Рональд Рейган и бывший министр обороны Каспар Уайнбергер обмениваются сходными выражениями лица. б) На лице наблюдателя — гримаса боли, в то время как боль испытывает другой человек

Подробные наблюдения Кондона, Диттманна и Кендона являются ярким свидетельством того, что людям при общении свойственна синхрония речи и телодвижений. Так же очевидно и то, что синхрония может наблюдаться на микроскопических уровнях. Однако остаются некоторые вопросы. Насколько эта синхрония объясняется регулярной взаимосвязью между речью и движениями, а насколько — случайным стечением обстоятельств? Существуют ли социальные контексты, увеличивающие степень синхронии? Насколько синхрония желательна? Результаты по крайней мере одного исследования говорят о том, что наиболее позитивно оцениваются умеренно ритмичные социальные взаимоотношения (Warner, Malloy, Schneider, Knoth & Wilder, 1987). Возможно ли предсказать, какие виды поведения будут синхронизированы с определенными видами поведения и в каких случаях это произойдет? Как лучше всего измерять эти мельчайшие колебания поведения (Gatewood & Rosenwein, 1981; McDowall, 1978a, 1978b; Rosenfeld, 1981)?

Резюме

Хотя жесты с трудом поддаются определению, кажется, мы часто знаем, какие движения человек использует для общения, а какие являются всего лишь нервной манерностью, выражением собственных эмоций и движениями, связанными с задачей. Жесты помогают нам общаться с многих точек зрения: они замещают речь, когда мы не можем или не желаем говорить, помогают нам регулировать направление потока разговора, привлекают и удерживают внимание, акцентируют речь и способствуют тому, чтобы ее содержание хорошо запоминалось. Хотя мы производим жесты и тогда, когда партнеры по общению находятся вне зоны видимости (например, при разговоре по телефону), жесты наблюдаются чаще, когда партнеры видят друг друга. Судя по всему, мы производим больше жестов, когда хорошо владеем обсуждаемым материалом, обладаем высокой мотивацией к тому, чтобы слушатель понял наше послание, пытаемся играть ведущую роль в разговоре, возбуждены и взволнованы обсуждаемой темой или говорим о физической деятельности. Отсутствие жестов влияет и на то, как мы говорим, и на то, как нас понимают.

Мы рассмотрели два основных вида жестов: независимые от речи и связанные с речью. Независимые от речи жесты имеют

следующее рабочее определение: это жесты, которые 70% практикующей их группы расшифровывает сходным образом. Они имеют практически буквальный вербальный «перевод». Обычно при использовании таких жестов мы отдаем себе в этом отчет. Число, частота и значение независимых от речи жестов в разных культурах различны. Хотя не было обнаружено универсальных жестов этого типа, наиболее вероятными кандидатами были бы «подтверждение», «отрицание», «стоп», «не знаю», «спать», «есть» и «пить». Некоторые независимые от речи жесты являются культурно специфическими (не обнаруживаются в той же форме в других культурах), но многие жесты имеют в разных культурах примерно одну и ту же форму, но разные значения. Эти различные значения зачастую становятся причиной межкультурного непонимания.

Другой крупной категорией жестов являются так называемые связанные с речью жесты. Некоторые из них характеризуют содержание речи; некоторые демонстрируют отношение говорящего к референту, показывая, уверен или не уверен говорящий в своих словах, принимает он мысль или же отказывается от нее и т. п.; некоторые используются для акцентирования или подчеркивания речевых единиц. Интерактивные жесты, в отличие от других связанных с речью жестов, сосредоточены скорее на диалоге, чем на монологе говорящего. Интерактивные жесты касаются текущей вовлеченности общающихся в разговор и ролей, которыми они обмениваются.

Заключительная часть этой главы посвящена координации и синхронии речи и движений тела. Синхрония между большими и малыми единицами речи и элементами движений тела называется самосинхронией. Кроме того, по-видимому, жест и речь являются различными внешними проявлениями процесса, контролируемого и управляемого одной и той же частью мозга. И жест, и речь играют роль в передаче одного и того же содержания. Кроме самосинхронии, общающиеся демонстрируют координированные изменения поведения, что заставляет предположить существование еще одного вида синхронии — синхронии в общении. Синхрония в общении может проявляться через поведение соответствия — сходное поведение, возникающее одновременно (конгруэнтность поз или моторное подражание) или сходное поведение, возникающее последовательно (после того, как один говорящий повышает голос, следующий поступает так же). Синхрония в общении может проявляться и в мо-

- McNeill, D. (1992). *Hand and mind*. Chicago: Chicago University Press.
- McNeill, D. (2000). *Language and gesture*. New York: Cambridge University Press.
- Messing, E. S., & Campbell, R. (Eds.). (1999). *Gesture, speech, and sign*. New York: Oxford University Press.
- Morris, D. (1977). *Manivatching: A field guide to human behavior*. New York: Abrams.
- Morris, D. (1994). *Bodytalk: The meaning of human gestures*. New York: Crown.
- Saitz, R. E., & Cervenka, E. J. (1972). *Handbook of gestures: Colombia and the United States*. The Hague: Mouton.
- Schefflen, A. (1973). *Communicational structure: Analysis of a psychotherapy transaction*. Bloomington: University of Indiana Press.
- Schefflen, A. E., & Schefflen, A. (1972). *Body language and the social order*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Sherzer, J. (1982). *Levels of analysis in sociolinguistics and discourse analysis: Two illustrative examples*. Paper presented at the meeting of the American Sociological Association, Los Angeles.
- Wolff, C. (1945). *A psychology of gesture*. Eondon: Methuen.
- Wundt, W. (1973). *The language of gestures*. The Hague: Mouton. (Original work published 1900).
- Wylie, L. (1977). *Beaux gestes: A guide to French body talk*. Cambridge, MA: The Undergraduate Press.

Глава 8

Роль прикосновения в человеческом общении

Мы часто говорим о том, как мы разговариваем друг с другом, и нередко присматриваемся к тому, как мы смотрим друг на друга, однако почему-то редко касаемся вопроса о том, как мы прикасаемся друг к другу.

Д. Моррис

Место действия — университетская библиотека, но с тем же успехом это мог быть местный супермаркет, банк или ресторан. Событие, о котором идет речь, длилось не более полсекунды. Непосредственные участники его даже не заметили. Однако, как это ни поразительно, это событие, несмотря на быстротечность, повлияло на то, как его участники оценили свое пребывание в библиотеке. Так о каком же событии — одновременно и мимолетном, и «сильнодействующем» — идет речь?

Начало исследования, призванному ответить на этот вопрос, было положено учеными из Университета Пэрдью. Они систематически изучали влияние мгновенного якобы случайного прикосновения, имевшего место в контексте неинтимных отношений (Fisher, Rytting & Heslin, 1976). Суть проведенного эксперимента заключалась в следующем: библиотекари, — и мужчины, и женщины, — возвращая некоторым студентам читательские билеты, должны были класть их посетителям в раскрытые ладони, т. е. физически контактируя с ними; студенты из контрольной группы получали билеты без физического контакта с библиотекарем. На выходе из здания читателей встречал один из исследователей, который просил их поделиться своими впечатлениями как о библиотекаре, который их обслуживал, так и о библиотеке в целом. Студенты из экспериментальной группы, особенно женщины, отзывались и о библиотекаре, и о библиотеке значительно лучше, чем студенты, входившие в контрольную группу. Сказанное в одинаковой мере относится и к

тем участникам эксперимента, которые обратили внимание на прикосновение, и к тем, которые не осознали его.

Другие исследования мимолетных и, казалось бы, несущественных прикосновений дают аналогичные результаты. Официантки, прикасающиеся к тем, кого они обслуживают, получают более значительные чаевые (Crusco & Wetzel, 1984); мимолетные прикосновения официанток к клиентам приводят к тому, что последние выпивают больше спиртного (по сравнению с клиентами тех официанток, которые этого не делают) (Kaufman & Mahoney, 1999), а студенты демонстрировали большую отзывчивость в тех случаях, когда психологи, обращавшиеся к ним за помощью, трогали их за плечи (Patterson, Powell & Lenihan, 1986). Может быть, именно поэтому политики так стремятся пожать руки («прикоснуться к живой плоти») как можно большему числу избирателей. Итак, теперь, убедившись в том, что мимолетное прикосновение функционально значимо, давайте посмотрим, как оно «работает» в сочетании с другими аспектами окружения — отношением к другому человеку, прежним опытом прикосновений, другими действиями и т. п.

Как мы вскоре увидим, в некоторых случаях физический контакт с больным оказывается важным компонентом лечебного процесса. Известно как благотворное влияние массажа, так и позитивный эффект прикосновений врачей и медсестер к пациентам в больницах, хотя психологическое и поведенческое воздействие телесного контакта, а также его влияние на установки не *всегда* позитивны. Психотерапевты используют прикосновения для того, чтобы успокоить пациентов, вселить в них уверенность и создать доверительные отношения, которые позволяют клиенту раскрепоститься и быть откровенным. Однако успех определяется отнюдь не самим актом прикосновения, а тем, насколько комфортно чувствует себя в этот момент сам терапевт, что это за прикосновение и насколько удачно выбрано для него время.

Прикосновение — важнейшая составная часть большинства человеческих отношений. Оно играет важную роль в тех случаях, когда один человек подбадривает другого, выражает нежность, демонстрирует эмоциональную поддержку, и во многих других ситуациях. Многих американцев, испытывающих потребность в укреплении связи с окружающими посредством прикосновений, привлекают семинары по телесному ориентированию и личностному росту. Эти семинары поощряют физические контакты как

средство преодоления некоторых психологических барьеров. Люди стараются сформировать более верное представление о самих себе, о других и об окружающем мире не столько с помощью речи и зрения, сколько с помощью тактильных ощущений. Некоторые полагают, что это отражает сильную потребность в человеческих контактах и желание удовлетворить некоторые тактильные потребности. По словам Монтэгу:

Когда через прикосновение передаются симпатия и привязанность, оно начинает ассоциироваться как с этими чувствами, так и с удовлетворенностью от сознания собственной безопасности. Следствием неадекватного тактильного опыта становится недостаток подобных ассоциаций, который приводит к невозможности создания полноценных отношений с другими людьми (Montagu, 1971, с. 292).

Прикосновение подобно любому другому сигналу, и в зависимости от людей и от ситуации оно может вызвать как позитивную, так и негативную реакцию. Мы знаем, что некоторые люди напрягаются, начинают нервничать и испытывают дискомфорт, когда к ним прикасаются; нам также известно, что прикосновение, воспринимаемое как неприемлемое для данных отношений, может вызвать агрессивную ответную реакцию — пощечину или оскорбление. Складывается впечатление, что некоторые люди негативно воспринимают чуть ли не любые прикосновения. Иногда подобное неприятие прикосновений может быть следствием связанных с ними неприятных детских воспоминаний. Что же нам известно о роли прикосновения на разных этапах жизни человека?

Роль прикосновения в развитии человека

Не исключено, что тактильная коммуникация — основная и самая примитивная форма общения. Фактически первой сенсорной системой, которая начинает функционировать, оказывается именно осязание. Еще в материнской утробе ребенок начинает реагировать на колебания, вызванные сердцебиением матери, которые усиливаются околоплодной жидкостью и воздействуют на все его тело. Доказано, что живой плод, «рост» которого не превышает трех дюймов, извлеченный в результате аборта на третьем месяце беременности, рефлекторно реагирует на движение волоска вокруг его рта (Mauger & Mauger, 1988).

Можно сказать, что в известном смысле первые представления человека о том, что такое жизнь, есть результат тактильных ощущений.

Результаты исследований свидетельствуют о том, что прикосновение имеет решающее значение для нормального физиологического развития новорожденных. Облизывая детенышей, крыса стимулирует образование в их организмах гормонов роста; массаж, который она делает своим языком, способствует тому, что недоношенные крысята набирают вес, и даже год спустя положительно сказывается на их ментальном и моторном развитии (Field, 1998).

Для новорожденных тактильные ощущения являются источником информации о них самих и об окружающем мире. К числу известных всем младенцам тактильных ощущений относятся прикосновения рук акушерки и матери, меняющих пеленки, кормящих, купающих, укачивающих и ласкающих их. В раннем детстве слова сопровождаются прикосновением до тех пор, пока у ребенка не возникнет связь между ними; в дальнейшем речь может полностью заменить прикосновение. Так, успокаивая совсем маленького ребенка, мать может ласково гладить или похлопывать его по спине. По мере того как ребенок подрастает, к этим движениям добавляются разные подбадривающие слова. И в конце концов наступает такая ситуация, когда мать может просто крикнуть из соседней комнаты: «Все в порядке, дорогой! Мама здесь!» По мере того как прикосновения заменяются словами, на смену близости приходит сдержанность.

Были предприняты попытки изучения тактильных контактов родителей с младенцами и с детьми более старшего возраста. Матери вступают в тактильный контакт с новорожденными чаще, чем отцы. Количество таких контактов может быть разным. Матери чаще прикасаются к тем детям, которые позитивно относятся к этому, например, к малышам, которые только-только учатся ходить; младшим детям может доставаться меньше материнской ласки, чем доставалось старшему ребенку, когда он был в их возрасте, а «запланированным» детям больше, чем «внеплановым».

Есть основания считать, что на долю новорожденных и младенцев приходится больше тактильной стимуляции, чем на долю детей в возрасте от четырнадцати месяцев до двух лет. С точки зрения потребностей младенцев такой вывод представляется и оправданным, и прогнозируемым. Однако обобщив результаты

нескольких исследований, Льюис высказывает мнение, что в течение первых 6 месяцев жизни у мальчиков возникает больше физических контактов с окружающими, чем у девочек (Lewis, 1972). В дальнейшем девочкам не только разрешается проводить больше времени с родителями и больше контактировать с ними физически, чем мальчикам, но их даже подталкивают к этому.

Известно и мнение взрослых о приемлемости различных тактильных контактов родителей с детьми разного возраста (Harrison-Speake & Willis, 1995). Оказывается, существуют достаточно определенные нормы. По мнению респондентов, по мере того как дети превращаются в подростков, прикосновения становятся все более и более неприемлемыми, особенно если речь идет об отцах и о мальчиках. Независимо ни от характера прикосновений, ни от возраста ребенка, ни от его пола или пола родителя афроамериканцы относятся к родительским прикосновениям менее терпимо, нежели белые американцы. Однако поскольку при проведении этого исследования в качестве интервьюеров выступали исключительно белые американцы, чтобы подтвердить существование этнических различий, необходимо привлечь к проведению опроса и интервьюеров-афроамериканцев.

Некоторые наблюдения за тактильным поведением были сделаны в контексте приобретения детьми школьного опыта. Результаты одного исследования показали, что мальчики, посещающие подготовительную школу, чаще прикасаются к учителям-мужчинам, а их ровесницы прикасаются к учителям обоего пола с одинаковой частотой. Что же касается учителей, то они, как правило, чаще прикасаются к ученикам своего пола (Perdue & Connor, 1978). Уиллис и его коллеги изучали поведение учащихся начальной школы и младших классов средней школы (Willis & Hoffman, 1975; Willis & Reeves, 1976). По мере того как дети вырастают и переходят из подготовительной школы в шестой класс, количество прикосновений неуклонно уменьшается, однако оно превышает количество прикосновений, наблюдаемых большинством исследователей во взрослой среде. Аналогичная тенденция проявляется и в средних классах, где количество прикосновений примерно в два раза меньше, чем в начальных. Результаты этих исследований позволяют сделать и некоторые другие интересные выводы. Чаще всего прикасаются друг к другу однополые друзья. Маленькие афро-американцы, особенно девочки, прикасаются к окружающим чаще других. Хотя в начальных классах дети обычно прикасаются

друг к другу руками, более взрослые дети и подростки чаще соприкасаются локтями или плечами. Ученицы средних классов начинают демонстрировать более агрессивные прикосновения, а ученики средних классов прикасаются к разным частям тела друг друга преимущественно потому, что в этом возрасте они очень любят затевать разные потасовки и играть в подвижные игры.

Затем наступает латентный период, в течение которого тактильная коммуникация играет в жизни американского ребенка лишь незначительную роль. А в период полового созревания тактильные контакты с представителями своего, а впоследствии и противоположного пола приобретают все возрастающее значение.

Что же касается пожилых и старых людей, то для них передача информации о своих эмоциях и о своем отношении с помощью прикосновения может иметь решающее значение, особенно в связи с тем, что они все меньше и меньше могут полагаться на вербальные (когнитивные) сообщения. Хотя, судя по всему, в США пожилые люди наделены практически неограниченным правом прикасаться к окружающим, ясности в том, часто ли прикасаются к ним самим окружающие, нет. Споры нет, пожилые и немощные люди нуждаются в более активных тактильных контактах с окружающими, но весьма существенно уточнить, вызвано ли учащение прикосновений исключительно действиями обслуживающих их людей, исполняющих свой профессиональный и родственный долг, или таким образом окружающие выражают свою симпатию к старикам. Наблюдения за обитателями четырех домов престарелых позволяют говорить о том, что это — еще один контекст, в котором женщины чаще, чем мужчины, выступают в качестве «инициаторов прикосновений». И так же как в детстве, чаще прикасаются друг к другу лица одного пола, чем разнополые (Rinck, Willis & Dean, 1980).

Складывается впечатление, что ранний тактильный опыт имеет решающее значение для последующей ментальной и эмоциональной адаптации. Дети, которых в самые первые месяцы жизни родители редко брали на руки, могут начать ходить и разговаривать позже своих сверстников; известно, что многие дети-шизофреники в младенчестве были лишены материнской ласки; некоторые проблемы, возникающие при обучении детей чтению, и замедленное развитие навыков устной речи также связаны с тем, что в младенчестве дети были либо лишены тактильной коммуникации, либо она оказалась для них неадекватной. Психолог Эшли Монтегю ссылается на результаты многих

исследований, проведенных как на животных, так и с участием людей (Montagu, 1971). Он исходит из того, что «передержать» ребенка на руках невозможно, ибо «есть все основания считать, что мозг и нервная система человеческого существа, как и мозг и нервная система саламандры, лучше развиваются тогда, когда имеет место стимуляция периферических нервных окончаний» (с. 188). О том, насколько важны для ребенка прикосновения, свидетельствуют и знаменитые эксперименты Харлоу с «суррогатной матерью» (Harlow, 1958). Исследователь сконструировал из проволоки фигуру «мамы-обезьяны», которая могла кормить детеныша молоком и защищать его, а из губчатой резины и плюша сделал вторую «маму», которая не могла кормить молоком. Поскольку детеныши постоянно предпочитали «плюшевую маму» «проволочной», Харлоу заключил, что для обезьян комфортный тактильный контакт — более важная составляющая отношений «мать — ребенок», нежели кормление как таковое. Как источник пищи материнский уход менее важен, чем как источник подбадривающего прикосновения.

Характер и частота тактильных контактов

Частота и характер тактильных контактов среди взрослых весьма существенно зависят от возраста, пола, ситуации и отношений между людьми, вовлеченными в эти контакты. Известно, что есть немало супружеских пар, которым либо практически не о чем беседовать друг с другом, либо настолько трудно добиться близости с помощью вербального контакта, что физический контакт во время полового акта становится основным способом ее достижения. Многие факторы, повлиявшие на развитие американского общества, привели к тому, что с точки зрения большинства прикосновение есть нечто такое, что свидетельствует об исключительно близких и доверительных отношениях; именно подобное представление о тактильном контакте и привело к распространенному мнению, будто все прикосновения по своей природе в той или иной мере чувственны. Ирония заключается в том, что люди, связанные длительными интимными отношениями, возможно, реже и «менее интимно» прикасаются друг к другу, чем те, чьи романтические отношения переживают стадию становления, или пары, стремящиеся восстановить утраченную близость (Emmers & Dindia, 1995; Guerrero & Andersen, 1991). Весьма вероятно, что для тех, кто связан длительными любовными отношениями, качество так-

тильных контактов заменяет их количество, важное для тех, чьи отношения только входят в интимную стадию. Кроме того, супружеские пары более, нежели пары, которые периодически встречаются во время свиданий, склонны *обмениваться* прикосновениями (Guerrero & Andersen, 1994).

Некоторые люди весьма негативно относятся к физическим контактам, неизбежным в переполненных поездах метро или в театральных фойе; сказанное в первую очередь относится к контактам женщин с мужчинами и к контактам мужчин друг с другом. Объяснений этому множество. Многих еще в детстве учили не трогать разные вещи и не прикасаться ни к людям, ни к животным. Сначала детей учат, что нельзя прикасаться к собственному телу, а потом — что нельзя прикасаться к телу того, к кому ходишь на свидания. Родители внимательно следят за тем, чтобы дети не видели их взаимных интимных прикосновений, а некоторые подчеркивают их отсутствие тем, что ставят в спальне две кровати. Физический контакт ассоциируется с чем-то «неприличным» или «дурным» и соответствующим образом наказывается, а частый обмен прикосновениями между отцом и сыном считается занятием, не достойным мужчин. Благодаря подобному воспитанию многие, вырастая, стремятся в любых ситуациях избегать физических контактов с окружающими. Некоторые исследователи попытались выяснить, какие личностные качества присущи людям этого типа в сравнении с теми, кому прикосновения доставляют удовольствие (Andersen, Andersen & Lustig, 1987; Deethardt & Hines, 1983). Люди, избегающие физических контактов, более напряжены и нервозны, менее удовлетворены своим телом и более настороженно относятся к окружающим; они также менее общительны и более склонны к авторитарным и прямолинейным суждениям.

В североамериканском обществе мужчины прикасаются к окружающим реже, чем женщины. Особенно негативно они относятся к тактильным контактам с другими мужчинами, и исключение составляют лишь некоторые специфические ситуации, например, ситуации, связанные с командными видами спорта (как эпизоды самой игры, так и те, которые призваны продемонстрировать командный дух). И данные опросов, и результаты наблюдений свидетельствуют о том, что мужчины и женщины относятся к физическим контактам с представителями своего пола по-разному: мужчины их избегают, а женщины относятся к ним вполне благосклонно. Одно из возможных объяс-

нений подобного «избегания» заключается в гомофобных установках и в боязни быть обвиненными в гомосексуализме. Действительно, оказалось, что те мужчины, у которых негативное отношение к тактильным контактам с другими мужчинами выражено наиболее ярко, имеют самые высокие оценки по так называемой «шкале гомофобии», в которую, например, входят такие пункты: «Гомосексуальность — грех и самое настоящее зло» и «Поведение гомосексуалистов вызывает у меня отвращение» (Roese, Olson, Borenstein, Martin & Shores, 1992). По данным других исследователей, студенты, которые, как показало наблюдение, реже других вступали в «тактильный контакт» с представителями своего пола, имели и более сильные «анти-гомосексуальные» установки, причем это относится в равной мере и к мужчинам, и к женщинам (Roese et al., 1992).

Некоторые ситуации благоприятствуют тактильным контактам, а некоторые затрудняют их. Из нескольких публикаций следует, что в общественных местах, где проводилось большинство полевых исследований, прикосновения могут быть чрезвычайно редкими. В качестве примера можно привести результаты наблюдения в общественных местах за четырьмя с половиной тысячами пар, из которых за все время наблюдения только 15% были «замечены в тактильных контактах» (Hall & Vecchia, 1990). Аналогичные результаты были получены Ремландом, Джонсом и Бринкманом: пары, за которыми они наблюдали в общественных местах разных городов Европы, продемонстрировали их лишь в 9% случаев (Remland, Jones & Brinkman, 1991).

Собрав и проанализировав мнения разных людей относительно тактильных контактов, Хенли (Henley, 1977) заключает, что мы наиболее склонны прикоснуться к другому, если мы:

- 1) сами выступаем в качестве источника информации или советчика, а не обращаемся за информацией или советом;
- 2) сами отдаем приказ, а не выслушиваем его;
- 3) просим об одолжении, а не отвечаем согласием на просьбу о нем;
- 4) сами стараемся убедить кого-либо в чем-либо, а не тогда, когда нас убеждают;
- 5) участвуем в какой-либо серьезной беседе, а не в заурядном разговоре;
- 6) находимся в неформальной обстановке, например, на вечеринке, а не на работе;

7) сами пребываем в возбужденном состоянии, а не общаемся с возбужденным человеком;

8) получаем волнующую информацию от кого-либо, а не сами сообщаем ее.

Встречи и прощания в аэропортах — коммуникативные ситуации, в которых взаимные прикосновения людей распространены значительно больше, чем в обычной жизни. По данным одного исследования, прикосновения наблюдались в 60% эпизодов, по данным другого — в 83% (Greenbaum & Rosenfeld, 1980; Heslin & Boss, 1980). Хеслин и Босс пришли к выводу, что при прощании люди прикасаются друг к другу чаще, чем при встречах, и что эти прикосновения носят более интимный характер (Heslin & Boss, 1980). Чем эмоциональнее ситуации (о чем можно судить по выражениям лиц участников) и чем более сердечными представляются наблюдателю отношения прощающихся, тем выше вероятность того, что они чаще будут прикасаться друг к другу. Доказано, что степень близости участников общения, т. е. являются ли они просто друзьями или их связывают романтические отношения, надежно прогнозирует количество взаимных прикосновений на людях (Afifi & Johnson, 1999; Guerrero, 1997).

Вторая ситуация, при которой количество тактильных контактов превышает среднестатистический уровень, — командные виды спорта. Результаты одного исследования свидетельствуют о том, что количество взаимных прикосновений игроков во время соревнований, проводившихся в рамках первенства по боулингу, значительно превышает количество тактильных контактов, обычно наблюдаемых при традиционном социальном общении (Smith, Willis & Gier, 1980). Повышенное количество объятий, рукопожатий и т. п. после успешного выступления более характерно для афроамериканцев, чем для белых игроков в боулинг.

Изучение особенностей тактильного поведения мужчин и женщин представляло большой интерес для исследователей, поскольку некоторые из них полагали, что оно тесно связано со статусом, причем эта связь такова, что обычно тот, кто дотрагивается, имеет более высокий статус, чем тот, к кому прикасаются. Внимание к этой проблеме возросло после того, как на основании результатов своих исследований Хенли предположила, что молодые мужчины более склонны инициировать тактильные контакты с молодыми женщинами, чем сами женщины (Henley, 1973b, 1977). Хенли предлагает задуматься над тем, кто,

по нашему мнению, будет инициатором тактильных контактов в следующих парах: педагог — ученик, следователь — обвиняемый, врач — пациент, хозяин — слуга, надзиратель — рабочий, психотерапевт — пациент и т. д. Многие склонны считать, что инициатором выступает тот, кто занимает более высокое положение. Проявление подчиненным подобной инициативы, а в некоторых случаях — и ответные аналогичные действия (если статусные роли четко определены) воспринимаются как нечто из ряда вон выходящее, совершенно недопустимое или оскорбительное. Поэтому, по мнению Хенли, тот факт, что в большинстве случаев инициатором тактильных контактов выступает мужчина, с одинаковой (если не с большей) вероятностью можно рассматривать не только как свидетельство его симпатии к женщине, но и как доказательство его власти. Когда инициатором прикосновений выступает женщина, это нередко воспринимается как проявление сексуального интереса, поскольку, как заключает Хенли, «объяснение с позиции более высокого социального положения неприемлемо».

Результаты исследований, опубликованные вслед за работами Хенли, полностью не подтверждают ее выводы о том, кто — мужчины или женщины — в целом чаще дотрагиваются до лиц противоположного пола (Stier & Hall, 1984). Но кое в чем наблюдения Стайера и Холла совпадают с данными Хенли: когда речь идет о молодых взрослых людях и о том, чтобы коснуться партнера рукой или «приобнять» его, то инициатива действительно принадлежит мужчинам. Однако среди пар в возрасте 40 лет и старше наблюдается обратное явление: женщины чаще прикасаются к мужчинам — это может быть мимолетное прикосновение или рукопожатие, кроме того, чаще женщины берут мужчин под руку (Hall & Veccia, 1990), причем подобное поведение больше характерно для супружеских пар, а не для тех, кто «встречается» (Guerrero & Andersen, 1994; Willis & Briggs, 1992). Более того, наблюдения за флиртующими парами позволяют говорить о том, что женщины часто инициируют прикосновения, придающие отношениям большую интимность, если мужчины отвечают им тем же (Peters, 1989). Принимая во внимание все эти обстоятельства, вряд ли стоит упрощать «тактильные отношения» мужчин и женщин и объяснять их исключительно (или преимущественно) социальным неравенством (Hall & Veccia, 1990; Lockard & Adams, 1980; Major, Schmidlin & Williams, 1990; McCormick & Jones, 1989).

По всей видимости, независимо от того, кто инициирует прикосновение, наблюдатели склонны *воспринимать* его как человека, наделенного большей властью. В восприятии сторонними наблюдателями актов невзаимных прикосновений складывается некий баланс «властности отношений», в результате чего рейтинг доминатности того, кто прикасается, возрастает, а рейтинг доминатности того, кто не отвечает на прикосновение, падает. Похоже, что независимо от пола, статуса и возраста тех, за кем наблюдают, со стороны они воспринимаются именно так. Разумеется, сами участники события могут воспринимать происходящее совершенно иначе, да и восприятие наблюдателя тоже может изменяться в зависимости от того, какими ему кажутся отношения между теми, за кем он наблюдает, от их поведения и от контекста.

Как отмечалось выше, Хенли считает, что то, кто и к кому прикасается, определяется в первую очередь статусом. Из ее анализа следует, что привилегией прикоснуться обладают люди с более высоким статусом; у тех, чей статус невысок, такого права нет. Хотя многочисленные анекдоты и пропагандируют именно такую точку зрения, в действительности количество полевых исследований этой важной проблемы невелико, а их результаты противоречивы (Stier & Hall, 1984). Гольдштейн и Джеффордс, наблюдавшие за работой законодателей своего штата с гостевой галереи, выявили противоположную тенденцию: законодатели с более низким статусом прикасались к своим более высокопоставленным коллегам *чаще*, чем наоборот (Goldstein & Jeffords, 1981). Их данные о том, как изменяется восприятие статуса людей после прикосновения, должны помочь нам осознать, что считать паттерн прикосновений следствием статуса было бы непозволительным упрощением. Если, как утверждают исследователи, прикосновение одного человека к другому повышает статус того, кто прикасается, тогда тот из этой пары, чей статус ниже, может считать, что подобное прикосновение идет ему на пользу, ибо сглаживает «статусный дисбаланс». По данным Гольдштейна и Джеффордса, наблюдая за законодателями, они ни разу не видели, чтобы губернатор дотронулся до кого бы то ни было, а вот до него дотрагивались многие. Если и высокопоставленные лица, и те, чей социальный статус невысок, считают, что способны каким-то образом выиграть от прикосновений к другим людям, можно ожидать, что наблюдения выявят сложный паттерн.

Наблюдения, аналогичные наблюдениям Гольдштейна и Джеффордса, но проведенные на научных конференциях, в конечном итоге не выявили никакой роли профессионального статуса участников, однако оказалось, что высокопоставленные ученые и их коллеги, занимающие более скромное положение, дотрагиваются до окружающих по-разному (Hall, 1996). Именитые ученые прикасаются либо к руке, либо к плечу коллеги, благодаря чему воспринимаются как более сердечные люди, чем их менее известные товарищи, которые предпочитают рукопожатия, то есть более формальное прикосновение. Из другой публикации следует, что рукопожатия воспринимаются как менее сердечные, менее «доминантные» и менее «равные по статусу», чем многие другие разновидности тактильных контактов (Burgoon, 1991). Люди, чей статус невысок, могут инициировать более «подчиненные» формы тактильных контактов, в то время как люди, занимающие более высокое социальное положение, имеют гораздо больше возможностей для демонстрации своих дружеских чувств с помощью прикосновений.

Классическим в своей области стало исследование Джорарда (Jougard, 1966). Ученого интересовало мнение испытуемых о том, к какой части тела люди прикасаются чаще всего. Он разработал специальный опросник для студентов-испытуемых, в который входили, например, следующие вопросы: к каким из 24 частей тел других людей они чаще всего прикасались сами за последние 12 месяцев или видели, как к ним прикасаются другие, и к каким частям их собственных тел чаще всего прикасались другие люди за тот же период времени. Под «другими людьми» подразумевались матери, отцы и друзья, принадлежащие как к тому же полу, что и испытуемый, так и к противоположному. Среди прочих выводов Джорарда примечателен следующий: выяснилось, что женщины казались значительно более доступными для прикосновений «других», нежели мужчины. Чаще других к людям прикасаются их матери и друзья, принадлежащие к противоположному полу. Что касается отцов, то большинство испытуемых написали, что если отцы и прикасаются к ним, то только к рукам. Вероятность прикосновений друга, принадлежащего к противоположному полу, разумеется, сильно зависит от его отношений с испытуемым; она наиболее высока, если эти отношения близкие и фамильярные (Stier & Hall, 1984).

Исследование Джорарда было выполнено почти 40 лет тому назад. Воспроизведение его методики в 1976 году привело к

получению практически аналогичных результатов, за одним лишь исключением (Rosenfeld, Kartus & Ray, 1976). Выяснилось, что и мужчины, и женщины казались еще более доступными для прикосновений друга противоположного пола, чем за 10 лет до этого, причем части тела, которые принято считать «интимными» — грудь, живот, бедра, — в этом исследовании упоминались испытуемыми гораздо чаще. (Третье исследование с использованием методики Джорарда было проведено в 80-х годах, но его участниками стали студенты небольшого Католического колледжа гуманитарных наук. Хотя их ответы свидетельствуют об уменьшении количества тактильных контактов, трудно сказать, является ли это следствием культурных влияний, имевших место в это время, или связано с личностями испытуемых. См. статью K. L. Hutchinson & C. A. Davidson (1990). *Body accessibility re-visited: The 60s, 70s, and 80s. Journal of Social Behavior and Personality*, 5, 341–352). Когда людей просят вспомнить, часто ли к ним прикасаются и к каким именно частям тела, всегда есть вероятность получить неточный ответ. Джонс, воспользовавшись методикой Джорарда, выяснил, что число частей тела, к которым на самом деле прикасаются, стабильно оказывалось меньше числа «используемых» участниками эксперимента или упоминавшихся ими. По всей вероятности, представления испытуемых о том, *чего именно от них ждут*, оказывают сильное влияние на ответы обо всем, что связано с прикосновениями.

Типы «тактильного поведения»

Наиболее распространенными в западной культуре считаются типы прикосновений, представленные в табл. 8.1 (Argyle, 1975).

Десмонд Моррис различал прикосновения к собственному телу и прикосновения к другим людям (Morris, 1977). Проведенные им полевые исследования привели его к мысли о существовании физических контактов 457 типов, образующих 14 основных групп возможных на публике физических контактов двух человек. Он назвал их «признаками связи», поскольку они свидетельствуют о наличии между двумя участниками события определенных отношений. В некоторых случаях выводы о характере и особенностях этих отношений могут быть сделаны на основании наблюдений над тем, как люди прикасаются друг к другу. Вот основные категории физических контактов в соответствии с классификацией Морриса.

Таблица 8.1

Типы прикосновений*

Тип прикосновения	Части тела, обычно вовлекаемые в такое прикосновение
Легкое похлопывание, выражающее одобрение	Голова, спина
Шлепок	Лицо, рука, ягодицы
Тычок кулаком	Лицо, грудь
Щипок	Щека
Поглаживание	Волосы, лицо, верхняя часть туловища, колени, гениталии
Встряхивание	Ладони, плечи
Поцелуй	Рот, щека, грудь, ладонь, нога, гениталии
Лизание	Лицо, гениталии
Удерживание	Ладонь, рука, колено, гениталии
Управление	Ладонь, рука
Объятие	Плечи, все тело
Сцепление	Руки
Наложение	Ладони
Пинки	Ноги, ягодицы
Прихорашивание	Волосы, лицо
Щекотка	Практически все тело

* *Примечание:* Мы внесли в оригинальную таблицу следующие изменения:

1) использовали слово *ягодицы* вместо слова *зад*, 2) в четырех случаях добавили *гениталии* и 3) в рубрику «встряхивание» добавили *плечи*.

Рукопожатие. Наблюдая за рукопожатием, нередко можно сделать вывод о том, насколько прочные отношения связывают людей, или о том, насколько близкими они хотели бы стать.

Руководство действиями. В данном случае прикосновение служит заменой указания. Прикосновение к телу другого человека, чтобы показать ему, как нужно правильно действовать, нередко выдает в том, кто прикасается, руководителя.

Одобрительное похлопывание. Моррис считает, что одобрительное похлопывание одним взрослым другого — жест нередко либо снисходительный, либо сексуальный. Общеизвестным исключением из этого правила является принятое в мужских спортивных командах одобрительное похлопывание — поздравление (часто по ягодицам) того, кто отличился чем-либо во время матча.

Сжать ладонь. Можно сжать руку человека, который нуждается в помощи, но этот жест также нередко используется и для демонстрации близких отношений. Человек, занимающий руководящее положение, по мнению Морриса, вряд ли позволит себе сжать руку кому-нибудь из окружающих.

Обнять за плечи. Такое «полуобъятие» характерно как для романтических отношений между мужчиной и женщиной, так и для отношений между мужчинами, желающими подчеркнуть, что они — старинные приятели.

ЗаклЮчить в объятия. Этот жест нередко является выражением крайнего эмоционального напряжения, характерного для спортивных событий, романтических отношений, встреч и прощаний. Он также играет и некую ритуальную роль, когда нужно показать, что отношения достаточно близкие и одного рукопожатия мало, чтобы это выразить.

Рука в руке. Когда взрослые держат за руку детей, они делают это для того, чтобы поддержать их, удержать подле себя или защитить. Держащиеся за руки взрослые (при этом они выполняют одно и то же действие) наводят на мысль о том, что их отношения равноправны. Нередко считается, что этот жест — привилегия разнополых пар, но и люди одного пола нередко тоже держатся за руки, например, в группах.

Обнять за талию. Согласно Моррису, этот жест нередко заменяет объятие — прежде всего в тех случаях, когда «исполнителям» недостаточно держаться за руки или обнимать друг друга за плечи, чтобы выразить свою близость, но при этом желательнo оставаться мобильными.

Поцелуй. Место, выбранное для поцелуя, его сила, продолжительность и откровенность дают возможность продемонстрировать близость или степень близости, желательную в данный момент.

Прикосновение к голове. Если учесть, какой чувствительной и уязвимой является область головы, то станет понятно, что разрешая кому бы то ни было прикоснуться к своей голове, мы признаем доверительность наших отношений, а нередко и их интимный характер.

Контакт «Голова к голове». Люди, соприкасающиеся головами, лишены возможности наблюдать за тем, что происходит вокруг них, так что подобная ситуация нередко рассматривается как согласие обеих сторон «отрешиться от остального мира», что особенно характерно для юных любовников.

Ласка. Сигнал, ассоциирующийся с романтическими чувствами как минимум одного из партнеров, хотя, как и любой другой сигнал, может быть использован и теми, между кем нет глубокой близости, но кто хочет ввести окружающих в заблуждение относительно характера связывающих их отношений.

Ношение на руках. Родители нередко поднимают детей, носят их на руках или сажают к себе на колени. Нечто подобное может происходить и между взрослыми либо в контексте шутки и игры, либо тогда, когда один из двоих оказывается физически беспомощным.

Имитация драки. Речь идет об агрессивных с виду действиях, выполняемых в неагрессивной манере, например, об ударах кулаками, таскании за уши и за волосы, толчках, щипках и т. п. Мы иногда не только позволяем друзьям вести себя так по отношению к нам, но и подталкиваем их к этому, чтобы показать, насколько велико наше поведенческое взаимопонимание. Иногда эти прикосновения в ходе имитации драки являются замечательной более нежных прикосновений, которые иначе могли бы оказаться слишком эмоционально насыщенными, — например, если бы какому-нибудь отцу вдруг захотелось продемонстрировать любовь к своему сыну. Некоторые из этих жестов представлены на рис. 8. 1.



Рис. 8. 1

Наиболее распространенные формы прикосновений
а) объятие; б) объятие за плечи; в) поцелуй; г) поддержка под руку;
д) контакт «Голова к голове».

Другая попытка классификации различных прикосновений, предпринятая Хеслином (Heslin & Alper, 1983), основана на смысловых нагрузках содержащихся в них сигналов и включает широкий спектр прикосновений — от самых официальных до самых интимных. Не исключено, что случайные прикосновения, как и агрессивные («рукоприкладство» с целью причинения вреда другому человеку), тоже входят в континуум интимных прикосновений, но в классификацию Хеслина они не включены.

Функциональные (профессиональные). Коммуникативный смысл этих безличных, часто лишенных эмоций и деловых прикосновений, — выполнение какой-либо работы или оказание какой-либо услуги. Другой человек рассматривается как объект или некий неодушевленный предмет, исключаются любые намеки на человеческую близость или сексуальность, способные помешать выполнению конкретной работы. Примерами таких контактов являются контакты тренера по гольфу с учеником, портного с клиентом или врача с пациентом.

Социальные (знаки вежливости). Прикосновения этого типа — доказательства признания в другом человеке представителя своего биологического вида, руководствующегося преимущественно теми же правилами поведения. Хотя другой человек рассматривается именно как живое существо, в прикосновении нет практически ничего личного, что свидетельствовало бы о каких бы то ни было личных контактах между «участниками события». Наиболее показательным примером подобных прикосновений является рукопожатие. Хотя рукопожатие в его нынешнем виде не более 150 лет, аналогичный ему по смыслу жест был известен еще в Древнем Риме.

Дружеские (сердечные). Тактильные контакты этого типа свидетельствуют о том, что другой человек воспринимается как индивидуальность, и о том, что ему симпатизируют и считают его другом. Однако прикосновениям такого рода может быть присуща некоторая скованность, — следствие боязни, как бы их не приняли за слишком интимные или сексуальные. Если люди остаются наедине, страх быть превратно понятым усиливается, так что подобные прикосновения более вероятны на людях.

Любовные (интимные). Обнимая человека или прикладывая руку к его щеке, мы с помощью такого прикосновения выражаем ему свои чувства. Тот, кого мы обнимаем, любим нами и близок нам. Разнообразные прикосновения, выражающие эти

чувства, могут быть самыми нестандартными и наиболее соответствуют личности адресата.

Прикосновения, свидетельствующие о сексуальном возбуждении

Хотя иногда сексуальное возбуждение и является неотъемлемой частью таких эмоций, как любовь и желание близких отношений, выражающие его прикосновения могут отличаться от тех, которые свидетельствуют о любви. В данном случае тактильные контакты являются преимущественно доказательствами одного лишь физического влечения, и другой человек выступает в роли, как принято говорить, «объекта сексуальных желаний».

По мнению Морриса, гетеросексуальные пары, воспитанные в традициях западной культуры, на пути к сексуальной близости обычно проходят ряд стадий (их можно сравнить с брачными танцами у животных других видов) (Morris, 1971). Обратите внимание на то, что все эти стадии, за исключением первых трех, предполагают те или иные тактильные контакты:

- 1) взгляд на тело;
- 2) взгляд в глаза;
- 3) контакт голосов;
- 4) прикосновение рук;
- 5) прикосновение руки к плечу;
- 6) прикосновение руки к талии;
- 7) прикосновение губ к губам;
- 8) прикосновение руки к голове;
- 9) прикосновение руки к телу;
- 10) прикосновение губ к груди;
- 11) прикосновение руки к гениталиям;
- 12) прикосновение гениталий к гениталиям и/или губ к гениталиям.

По мнению Морриса, эти стадии обычно следуют именно в таком порядке, хотя возможны и вариации. Одной из форм перескакивания через стадии или продвижения к более высокому, по сравнению с ожидаемым, уровню интимности является, например, сопровождаемое поцелуем пожелание доброй ночи или рукопожатие при знакомстве. Хотя поцелуй (контакт рот — рот) нередко свидетельствует об отношениях, значительно продвинувшихся в сторону «интимности», он также может иметь место и в совершенно не интимных по своей сути ситуациях и не нести никакой «интимной» нагрузки. Примером может служить беглый поцелуй («чмо-

канье»), которым по долгу службы награждает победителей ведущий телевикторины, когда поздравляет их или прощается с ними.

Значение межличностных тактильных контактов

Известны несколько разных подходов к оценке смысла неслучайных прикосновений. Один из них — простая попытка оценить прикосновение как позитивный или негативный опыт (переживание). Однако без дополнительной информации об участниках события, а также о том, как, когда, где и почему оно произошло, ценность утверждений о позитивных или негативных реакциях на прикосновения весьма сомнительна.

Данные, собранные Джонсом и Ярбро, свидетельствуют о том, что прикосновения могут нести самую разную смысловую нагрузку (Jones & Yarbrough, 1985). По их просьбе 39 студентов и студенток университета фиксировали детали всех прикосновений, имевших место в течение трех дней. Авторы проанализировали свыше 1500 актов социальных тактильных контактов и пришли к следующим выводам о смысловых нагрузках прикосновений.

Прикосновение как проявление позитивного аффекта

Прикосновения, подпадающие под эту категорию, очень похожи на те, которые Хеслин назвал «сердечными», «интимными» и «выражающими сексуальное возбуждение». Они могут выражать поддержку, утешение, одобрение, привязанность, сексуальное влечение, а если прикосновение длительное, оно может означать единение («мы вместе»). В эту категорию могут быть включены и некоторые тактильные контакты медсестер с больными, если они воспринимаются последними как успокаивающие и приносящие облегчение. Если друг поглаживает вас по спине или делает нечто вроде массажа, то это также может быть воспринято как выражение позитивного аффекта с его стороны, однако массаж, который делает профессиональный массажист, есть исполнение им его профессионального и служебного долга. Психотерапевты осознают важность того, чтобы их тактильные контакты с пациентами, имеющие целью убедить последних в доброжелательном к ним отношении, одновременно не были бы слишком интимными. Если прикосновение воспринимается как знак человеческого участия, оно может повлечь за собой и другие последствия, например, большую откровенность со стороны пациента и улучшение его отношения к обслуживающему персоналу (Aguilera, 1967; Pattison, 1973). Даже

мимолетные и совершенно непреднамеренные прикосновения способны усилить позитивный аффект, который может распространиться на всю обстановку, окружающую человека, что было доказано в «библиотечном эксперименте», описанном в начале этой главы, и при изучении поведения покупателей (Hornik, 1991, 1992). Покупатели, к которым прикасались студенты — участники эксперимента, приветствовавшие их при входе, проводили у прилавков больше времени, делали больше покупок и более лестно отзывались о магазине. Чтобы продемонстрировать влияние прикосновений (или иного невербального поведения), экспериментаторы нередко обучают своих помощников тому, как преднамеренно вовлекать или не вовлекать в него окружающих; именно так было, например, в упомянутых экспериментах с читателями и с покупателями. Подобные эксперименты — важный способ изучения влияния специфических поведенческих проявлений. Однако Льюис и его коллеги предостерегают тех, кто им пользуется, и их предостережение весьма ценно (Lewis, Derlega, Shankar, Cochard & Finkel, 1997). Несмотря на инструктаж и тренировки, помощнику экспериментатора может быть трудно одновременно и контролировать прикосновение, и улыбаться, и смотреть на того, к кому он прикасается, так, как того требуют условия эксперимента. Поэтому в некоторых случаях трудно сказать, что именно — прикосновение, улыбка или взгляд — вызвало те или иные изменения в поведении испытуемого. Читатель, привыкший критически воспринимать любую информацию, поступит мудро, если при оценке результатов экспериментов, проведенных по такому сценарию, примет во внимание возможное влияние и других непреднамеренных действий экспериментаторов.

Прикосновение как проявление негативного аффекта

Студенты — участники описанного выше эксперимента (Jones & Yarbrough, 1985) сообщали лишь о незначительном количестве подобных тактильных контактов, однако мы совершенно однозначно воспринимаем некоторые прикосновения как проявление негативного отношения и недружественных чувств. Они могут свидетельствовать о гневе или о фрустрации и выражаться в виде ударов, шлепков или в таком крепком «рукопожатии», что «жертве» бывает трудно высвободить руку. Как правило, во взрослой среде негативные прикосновения — явление достаточно редкое, значительно более они распространены среди детей.

Прикосновение как игра

Иногда мы интерпретируем прикосновение, объектом или субъектом которого являемся, как попытку уменьшить серьезность содержащегося в нем сигнала, будь то симпатия или агрессия. Когда один человек замахивается на другого кулаком и останавливается в тот момент, когда кулак почти достигает цели, это означает следующее: «Я не собираюсь бить тебя, это шутка». Сопровождающие подобные действия улыбка или смех призваны подкрепить этот сигнал.

Особый случай «игровых тактильных контактов» — щекотка, феномен, которым психологи заинтересовались около ста лет тому назад и о котором писал еще Дарвин. Один из вопросов заключается в том, почему человек не чувствует щекотки, когда щекочет себя сам, и обязательно ли для того, чтобы почувствовать щекотку, нужно, чтобы щекотал именно человек, или такое же ощущение может вызвать любое механическое приспособление. Установлено, что машина способна щекотать ничуть не хуже человека, особенно если в ее действиях есть некий элемент непредсказуемости (Harris & Christenfeld, 1997, 1999).

Прикосновение как способ оказать влияние

Если цель прикосновения — заставить другого сделать что-либо, оно ассоциируется с влиянием. Джонс и Ярбро называют такие прикосновения «прикосновениями, провоцирующими уступчивость» (*compliance touches*). Результаты нескольких независимых исследований свидетельствуют о том, что прикосновения, помогали получить подписи под петициями, увеличивали вероятность того, что люди вернут деньги, найденные в телефонной будке, и позволяли добиться расположения. Согласно данным одного исследования, испытуемые, к которым прикасались после того, как они соглашались принять участие в опросе, отвечали на значительно большее число вопросов анкеты, чем те, которые соглашались на участие, но к которым не прикасались (Nannberg & Hansen, 1994).

Прикосновение как средство управления взаимодействием

Участвуя в диалоге, мы различными способами стараемся контролировать его и вводить в нужное нам русло. Прикосновения, используемые как средства управления беседой, способны направить собеседника, не прерывая вербального общения;

прикосновение к руке или к плечу может привлечь его внимание, может означать приветствие (в начале разговора) или прощание (при его завершении). К этой же категории относятся и прикосновения, несущие некоторые ритуальные функции, — например, прикосновение к голове ребенка во время крещения.

Прикосновение как физиологический стимул

Общеизвестна важнейшая роль прикосновения на всех стадиях сексуальных контактов. Прикосновение является также и мощным, но неоднозначным стимулом и в значительно более официальных ситуациях. У участников экспериментов, которых предупреждают о том, что им предстоит чисто профессиональные прикосновения, лишенные каких бы то ни было эмоций, частота пульса уменьшается; это соответствует прогнозам исследователей и является, по их мнению, доказательством того, что прикосновение приносит внутреннее успокоение и имеет отношение к важной с эволюционной точки зрения связи мать — ребенок (Drescher, Gantt & Whitehead, 1980). Однако если прикосновение было неожиданным и о нем заранее ничего не говорили, частота пульса возрастала: когда мужчина-экспериментатор на 10 секунд прикасался к запястьям женщин-испытуемых, у последних отмечалось значительное увеличение частоты пульса; кроме того, у всех испытуемых заметно повышалось артериальное давление (по сравнению с испытуемыми из контрольной группы и по сравнению с испытуемыми, которых предупреждали о прикосновении) (Nilsen & Vrana, 1998). Подобные исследования недооценивают того обстоятельства, что влияние прикосновения зависит от социально-контекстуальных факторов и от того, как они интерпретируются.

Прикосновение как способ выражения взаимопонимания

Иногда смысл, приписываемый прикосновению, определяется уровнем заинтересованности, взаимопонимания или активности участников события (Afifi & Johnson, 1999). Иногда прикосновение всего лишь означает, что люди хорошо понимают друг друга или что оба участника разговора очень в нем заинтересованы. Взаимопонимание может восприниматься как позитивный аффект, если его ощущают оба человека или если один человек чувствует, что внес определенный вклад в поведение другого.

Прикосновения, связанные с задачей

Иногда случайные прикосновения происходят, например, когда мы помогаем кому-то выйти из машины или передаем какой-то предмет. Подобные прикосновения, связанные с выполнением определенной операции, аналогичны тем, которые Хеслин называл функциональными и профессиональными. Как и в других случаях, участники подобных событий могут либо по-разному интерпретировать подобные прикосновения, либо один может сознательно вводить другого в заблуждение. Знакомый многим пример такого обмана — ситуация, когда один человек прикасается к другому вроде бы шутя, но намерен превратить это прикосновение в шаг на пути к близким отношениям. Такое смешение функций имело место и в описанном выше «библиотечном эксперименте»: прикосновение имело место во время выполнения определенной операции (возврата владельцу читательского билета), но эффект был позитивно-эмоциональный.

Прикосновение как средство исцеления

Чудесное исцеление — феномен, который нельзя объяснить ни с медицинской, ни с физиологической точек зрения. Прикосновение — основной элемент всех отраженных в истории человечества случаев чудесного исцеления больных и немощных религиозными деятелями, особами королевской крови и прочими харизматическими личностями. Чудесную способность исцелять наложением рук молва приписывала французским и английским монархам. Имеется документальное подтверждение того, что английский король Эдуард I на двадцать восьмом году царствования исцелил прикосновением 938 больных золотухой, а четыремья годами позднее — еще 1000 человек (Older, 1982). В дальнейшем и в наше время исцеление прикосновением стало прерогативой священнослужителей и других людей, полагающих, что способность исцелять прикосновением — дар Божий. Физическая исцеляющая сила прикосновения, проявленная в подобных чудесных случаях, не изучалась в условиях контролируемого эксперимента, которые позволили бы выявить ее эффективность и лежащие в ее основе механизмы. Хотя, возможно, нелегко вовсе пренебречь возможностью проявления Господней милости или иных физических сил неизвестной природы, Олдер, тем не менее, приписывает необъяснимые случаи исцеления следующим психологическим факторам (Older, 1982).

1. Страстному желанию больного выздороветь.
2. Глубочайшей вере больного в искусство целителя.
3. Поддержке группы, членом которой пациент является и которая поддерживает его и вселяет в него уверенность.
4. Существованию некой общей иррациональной системы убеждений, как правило, религиозного характера.
5. Чрезвычайному эмоциональному накалу, характерному как для пациента, так и для всех тех, кто наблюдает за процессом исцеления.

В последнее время врачи и медицинский персонал вновь стали проявлять интерес к прикосновению как к терапевтическому методу (Borelli & Heidt, 1981; Krieger, 1987). Кроме того, одновременно изучаются и физиологические механизмы прикосновений некоторых типов. Массаж — издавна известное средство расслабления — сейчас привлек пристальное внимание исследователей благодаря позитивному влиянию на активность мозга, внимание и собранность, обезболивающему и успокаивающему действию, благотворному влиянию на расстройства сна и аппетита, а также на гормоны стресса, астматические синдромы у детей, болезни иммунной системы и другие недуги. Филд, сообщая об этих примерах позитивного влияния массажа, высказывает предположение о том, что одно из его возможных объяснений заключается в активизации парасимпатической нервной системы (давление стимулирует блуждающий нерв, что приводит к снижению физиологического возбуждения и уменьшению содержания гормонов стресса) (Field, 1995, 1998).

Психотерапевты обсуждают вопрос о том, следует ли ввести тактильный контакт в арсенал средств, которыми они сейчас пользуются (Hetherington, 1998; Smith, Clance & Imes, 1998). На одной чаше весов лежит риск быть обвиненным в сексуальных домогательствах или оскорбить пациента, а на другой — потенциальная ценность человеческих физических контактов во время стрессовых ситуаций, возникающих во время лечения. Безусловно, психотерапевты должны быть предельно внимательны к тому, как их клиенты могут прореагировать на то, что к ним кто-то прикасается.

Прикосновение как символ

Возможно потому, что прикосновение — почти исключительно прерогатива близких отношений, в ином контексте оно никогда не остается незамеченным. Прикосновение может быть



Рис. 8.2

Рукопожатие Ицхака Рабина и Ясира Арафата

столь многозначительным, что сам факт прикосновения становится олицетворением значимости отношений или значительности события. Именно так могут восприниматься прикосновения героев, религиозных деятелей и особ королевской крови, а также некоторые ритуальные прикосновения. Рукопожатие израильского премьер-министра Ицхака Рабина и палестинского лидера Ясира Арафата в день подписания мирного соглашения между Израилем и Организацией Освобождения Палестины красноречивее любых слов (рис. 8.2). К несчастью, именно это рукопожатие, судя по всему, и подтолкнуло убийцу Рабина к тому, чтобы привести свой план в исполнение («With a Handshake», 1995).

Контекстуальные факторы и смысл человеческих прикосновений

Смысл прикосновений зависит от многих внешних, личностных и контекстуальных факторов. Так, сами отношения между участниками события нередко представляют собой тот самый контекст, исходя из которого можно интерпретировать смысл тактильного контакта. Прикосновение к руке, которое может быть истолковано как вежливый или дружеский жест, может приобрести и некоторую сексуальную окраску, если до него между двумя людьми не существовало дружеских отношений, если оно не сопровождается другими сигналами, свидетельствующими о том, что это — знак дружбы, если тот, к чьей руке прикасаются, — потенциальный сексуальный партнер, если прикосновение затягивается, если люди находятся наедине и т. д. Как уже отмечалось выше, прикосновения, свидетельствующие

о дружеском и сердечном расположении, гораздо чаще имеют место на людях, потому что в аналогичных контактах наедине весьма часто появляется любовный или сексуальный подтекст. Прикосновения к одним частям тела наводят на мысль о большей интимности, чем к другим, но о степени интимности свидетельствует и манера прикосновения. Мимолетное прикосновение к любой части тела, скорее всего, будет воспринято как менее интимное, чем прикосновение, которое «затянулось». И мимолетное, и даже затянувшееся прикосновения будут восприняты как менее интимные, чем прикосновение, за которым последовало поглаживание. Смысл прикосновения может также зависеть и от его последствий. Джонс и его коллеги выявили немало случаев, когда прикосновение, выражающее позитивный аффект, было повторено либо тем же участником события, либо его партнером. Авторы полагают, что это делает выражаемые чувства более сильными. Возможен и другой вариант: прикосновение одного типа сменяется прикосновением другого типа. Например, за прикосновением, выражающим привязанность, следует прикосновение, свидетельствующее о влиянии.

Как и другие формы невербального поведения, тактильные контакты могут как подтверждать информацию, сообщаемую с помощью другой сенсорной системы, так и опровергать ее. Так, доктор может говорить больному, что у него нет оснований беспокоиться по поводу предстоящей операции, и его прикосновения могут подтверждать сказанное, но могут и противоречить ему, если врач взволнован, немногословен и говорит отрывисто. В одних и тех же жесты мужчины и женщины могут вкладывать разный смысл. По данным Уитчера и Фишера, если медсестры, объясняя больным суть предстоящей им операции, прикасались к ним, женщины-пациентки реагировали на это позитивно: они успокаивались, меньше нервничали перед операцией и быстрее выздоравливали после нее (Whitcher & Fisher, 1979). Мужчины реагировали на аналогичные прикосновения менее позитивно. Эти результаты подтвердили и Льюис, и его коллеги, изучавшие то, как испытуемые оценивали фотографии, на которых были изображены медсестры у постели больного (Lewis, Derlega, Nichols, Shankar, Drury & Hawkins, 1995). Мужчины выше оценивали тех медсестер, которые избегали прикасаться к пациентам без необходимости, а женщины признавали более заботливыми тех, которые выражали свое сочувствие больным и с помощью жестов.

Прекрасно понимая, что смысл, который люди вкладывают в прикосновение, может зависеть от большого числа различных факторов, Хеслин и его коллеги проделали серию экспериментов с целью изучить кумулятивный эффект места прикосновения, пола участников событий и их взаимоотношений. В первых двух экспериментах исследователи попросили состоящих в браке и не состоящих в браке испытуемых изучить диаграммы, на которых были изображены разные зоны человеческого тела.

Всех испытуемых попросили ответить на вопрос, что для них означает прикосновение к каждой из 11 зон, причем под прикосновением имелось в виду поглаживание, сдавливание, похлопывание или потирание. Чтобы внимание испытуемых не рассеивалось, их попросили реагировать только так, как если бы к ним прикасался друг противоположного пола (а не родители, сестры, братья или родственники). Для оценки чувств, которые вызывали у них прикосновения, испытуемые должны были пользоваться различными шкалами: игривости, любви (нежности), дружеских (приятельских) чувств, удовольствия и сексуального влечения.

Как правило, семейные люди более позитивно реагировали на прикосновение и чаще были склонны ассоциировать его с сексом, чем не состоящие в браке респонденты. Незамужние и неженатые испытуемые реже ассоциировали с сексуальным влечением прикосновения, не приходящиеся на область гениталий. Хотя незамужние женщины, в отличие от неженатых мужчин, не воспринимали сексуально окрашенные прикосновения как приятные и доставляющие удовольствие, замужние женщины воспринимали их именно так. Женатые мужчины приписывали сексуальным прикосновениям меньше нежности и получали от них меньше удовольствия, чем холостые мужчины или замужние женщины.

У экспериментаторов сложилось впечатление, что то, как воспринимается прикосновение, — как игривое или как нежное, — тесно связано с его типом: например, похлопывание чаще ассоциировалось с игрой, а поглаживание — с любовью (нежностью) или с сексуальным желанием. С другой стороны, вызывало ли прикосновение дружеские чувства или сексуальное желание, судя по всему, более всего зависело от того, к какой части тела прикасались. Например, все прикосновения к рукам, независимо от их типа, воспринимались как приятные,

нежные и дружеские; прикосновение к гениталиям никогда не воспринималось как игра, какими бы они ни были.

В своем третьем эксперименте Хеслин использовал ту же методику и сосредоточился на изучении реакции на прикосновениях представителя того же пола и посторонних людей. В целом результаты таковы: прикосновения друга противоположного пола воспринимались как более приятные, чем прикосновения друга своего пола или постороннего человека любого пола, и, в отличие от их прикосновений, реже воспринимались как посягательство на неприкосновенность личности. Сказанное в одинаковой мере справедливо и в отношении мужчин, и в отношении женщин. Однако в оценке того, чье прикосновение воспринималось как самое злостное нарушение неприкосновенности личности, мнения мужчин и женщин существенно разошлись: для женщин это любой посторонний человек, а для мужчин — только другой мужчина. Оказалось, что прикосновение незнакомой женщины доставляет мужчинам не меньшее удовольствие, чем прикосновение подруги! И мужчины, и женщины согласились с тем, что самое большое удовольствие доставляет поглаживание эrogenных зон другом противоположного пола. На втором месте для женщин — поглаживание мужской неэrogenных зон, для мужчин — поглаживание эrogenных зон незнакомой женщиной.

Прикосновение — мощный неосознанный фактор, влияющий на общение

Как отмечают авторы некоторых уже упоминавшихся исследований, даже мимолетное, неуловимое и оставшееся незамеченным прикосновение способно повлиять на восприятие ситуации, настроение и поведение человека.

Влияние прикосновения может не осознаваться даже тем, кто прикасается, что доказывает приводимый ниже пример «фасилитации общения» (*«facilitated communication»*) — методики, разработанной для совершенствования навыков общения у страдающих аутизмом и умственно отсталых людей, а также для пациентов с такими болезнями опорно-двигательного аппарата, как, например, церебральный паралич. Фасилитация общения основана на тесном тактильном контакте между пациентом и его помощником, или фасилитатором (*facilitator*), который держит больного за руку, пока тот набирает на клавиатуре отдельные слова или предложения. Принятая «на ура» на

нескольких континентах как настоящий прорыв в расширении возможностей общения людей, не вполне владеющих речью, эта методика получила широкое распространение в 80-е и в 90-е годы (Jacobson, Mulick & Schwartz, 1995; Spitz, 1997). Помощник больного ведет себя как пассивный ассистент: он просто удерживает руку пациента на клавиатуре и следит за тем, чтобы тот не отвлекался от выполнения задания. Многие отзывы пациентов, познакомившихся с этой методикой, содержат весьма содержательные и красноречивые рассказы об их мыслях и чувствах.

Вы вправе спросить: «Какое отношение фасилитация общения имеет к проблеме, вынесенной в название этого раздела, — к неосознаваемому влиянию прикосновений?» Чтобы ответить на этот вопрос, скажем для начала следующее: в свое время скептики обратили внимание на то, что пациенты отвечали на вопросы только в тех случаях, когда их ассистентам были известны и вопрос, и ответ на него, и что ответы пациентов нередко казались слишком «вербально продвинутыми» для людей их интеллектуального уровня, и они даже могли печатать ответы, не глядя на клавиатуру (Kezuka, 1997; Spitz, 1997).

Сейчас, на основании проведенных исследований, уже можно говорить о том, что — вероятно, во всех случаях без исключений — причиной влияния, которое оказывает на пациентов методика фасилитации общения, является не осознаваемое ассистентом руководство рукой клиента, печатающего вследствие этого то, о чем думает ассистент. Результаты исследований свидетельствуют, например, о том, что когда ассистентам сообщают заведомо неверную информацию о прошлом пациента, а затем спрашивают пациента об этих обстоятельствах, полученные при этом «ответы» отражают дезинформацию, а не правду (Burgess, Kirsch, Shane, Niederauer, Graham & Bacon, 1998). Кезука, используя специальные методы измерения физических усилий, прикладываемых ассистентами, установил, что мышцы их рук действительно совершают едва заметные движения (иногда они сопровождаются движениями лицевых мышц и подкрепляются прочими внешними признаками), способные повлиять на положение руки пациента (Kezuka, 1997). По всей вероятности, подавляющее большинство ассистентов не догадываются о существовании этого влияния, иначе как объяснить гнев, с которым были встречены обвинения критиков, считавших феномен фасилитации не более чем артефактом (Spitz, 1997)?

Не стоит и говорить о том, насколько эти данные разочаровали тех, кто искренне верил в то, что методика фасилитации общения открывает перед инвалидами новые возможности для самовыражения. Однако реальный, т. е. основанный на подсознании, механизм ее действия изумляет ничуть не меньше, чем первоначальные заявления о ней. Спич связывает феномен фасилитации общения с другими документально подтвержденными примерами неосознанных физических движений, которым в течение длительного времени отказывали в психологической подоплеке. Среди этих примеров маятник, висящий на веревке, которую испытуемый держит в руке, ивовый прутик («волшебная лоза» для обнаружения грунтовых вод) и столы, которые вдруг начинают двигаться или вращаться якобы под влиянием душ умерших людей. На самом же деле направление смещения маятника соответствует ожиданиям того, кто держит в руках веревку, благодаря едва уловимым движениям его мышц; ивовый прутик реагирует не на воду, а на ожидание воды тем человеком, который держит его, а стол вращают сидящие вокруг него люди, хотя им и кажется, что их руки спокойно лежат на столешнице. Во всех этих случаях моторные реакции людей, о которых они сами не подозревают, будучи результатом сильных ожиданий, в свою очередь вызывают изменения в окружающей обстановке. В XIX веке был выполнен ряд замечательных исследований, авторы которых попытались объяснить эти и другие мистические явления в психомоторных терминах. К «чудесам» мы можем причислить и Умного Ганса, знаменитого, а, возможно, и просто уникального жеребца, описанного в главе 1. Уникальность Умного Ганса вовсе не в том, что он якобы умел читать и считать (он не умел ни того, ни другого), а в том, что он замечал микродвижения глаз и голов людей, которые задавали ему вопросы и которые, подобно ассистентам при фасилитации общения, совершенно не подозревали о том, что «подсказывают», — и действовал в соответствии с этими движениями.

Культурные различия в тактильном поведении

Всякий, кому приходилось много путешествовать, невольно обращает внимание на то, что частота проявлений тактильного поведения в разных странах различна. Джорард подсчитал в кафе разных городов количество тактильных контактов пар в течение часа (Jourard, 1966): Сан-Хуан, Пуэрто-Рико, — 180; Париж — 110; Гейнсвилл, Флорида, — 2; Лондон — 0. Особенности тактильного

поведения, присущие разным странам, привели исследователей к мысли о существовании «контактных» и «неконтактных» культур (Hall, 1966). Так называемые «контактные» регионы включают Центральную и Южную Америку, юг Европы и Ближний Восток; «неконтактные» — Азию и Северную Европу.

Культура Северной Америки традиционно считалась «неконтактной», однако похоже, что сейчас американцы прикасаются друг к другу как никогда часто (см. «Touchy Topic», 2000; Willis & Rawdon, 1994). Барнлунд провел сравнительное исследование тактильных паттернов Японии и США, в котором приняли участие по 120 студентов колледжей из каждой страны (Barnlund, 1975). Количество физических контактов между американцами в два раза превысило количество физических контактов между японцами, и эта закономерность была характерна практически для всех категорий испытуемых. По данным значительно более позднего полевого исследования — наблюдения над гетеросексуальными парами, — выходцы из Азии ходят в обнимку значительно реже, чем латиноамериканцы (Regan, Jerry, Narvaez & Johnson, 1999). Мак-Даниэл и Андерсен, наблюдая в одном из американских аэропортов за прикосновениями друг к другу представителей разных полов, пришли к выводу, что американские путешественники прикасаются к значительно большему числу частей тела, чем путешественники из Северной Азии, которые прикасаются друг к другу реже, чем представители всех остальных изучавшихся групп (включая выходцев из стран Южной Азии, Карибского Бассейна и Латинской Америки, а также северной Европы) (McDaniel & Andersen, 1998). Хотя в этом исследовании оценивалась не частота прикосновений, а их, так сказать, направленность, оно, тем не менее, позволяет предположить (как и другие исследования, на которые мы ссылаемся), что в то время как для азиатских стран, и в первую очередь — для стран Северной Азии, «бесконтактность» действительно является культурной нормой, нормы североамериканской культуры, похоже, смещаются в сторону «контактности». Поскольку этнический состав населения США становится все более и более разнородным, любые широкие обобщения были бы, возможно, чрезмерным упрощением проблемы.

Филд предположила, что паттерны тактильных контактов на публике связаны с традиционным отношением данной культуры к агрессии (Field, 1999). Франция и США были выбраны Филд в качестве объектов изучения потому, что уровень наси-

лия в обществе в этих странах несопоставим (Field, 1999). Наблюдая за поведением подростков и молодых людей в ресторанах «Макдональдс» в Париже и в Майами, она заметила, что американцы реже склоняются друг к другу, реже обнимают, целуют и гладят друг друга, но зато чаще прикасаются к собственным телам, чем их французские сверстники, что соответствует представлению о Франции как о стране с «контактной» культурой. Американские тинейджеры реже отправляют с помощью мимики, а также вербального поведения позитивные сигналы: их поведение чаще бывает негативным. Гипотеза Филд, согласно которой тактильная депривация (*touch deprivation*) в детском и подростковом возрасте благоприятствует формированию склонностей к агрессии, достойна восхищения и заслуживает более детального изучения.

Чрезмерным упрощением проблемы можно признать как объединение в одну группу всех культур, предположительно считающихся «бесконтактными», так и отрицание различий между так называемыми «контактными» культурами. Шатер провел ряд систематических полевых исследований, наблюдая за общением людей в Коста-Рике, Панаме и Колумбии (Shuter, 1976). Похоже, что на основании его данных можно сделать следующий вывод: при продвижении из Центральной Америки в южном направлении количество публичных прикосновений и объятий уменьшается. Дополнительное свидетельство в пользу того, что ярлыки «бесконтактная» или «контактная» вполне могут оказаться чрезмерно упрощенными, получено из обзора расовых различий в невербальном поведении (Halberstadt, 1985). Взрослые афроамериканцы устанавливают между собой более существенные межличностные дистанции, чем белые, но количество межличностных прикосновений у них *больше*.

В том, что касается прикосновений, как и всех остальных форм невербального поведения, мы должны быть особенно осторожными и остерегаться «культурных недоразумений». Нам самим известен такой случай: придя к молодой женщине-преподавателю, студент-первокурсник придвинул свой стул настолько близко к ее стулу, что они едва не соприкасались коленями, и во время разговора он постоянно касался их. Подобное откровенное нарушение существующих в США норм взаимоотношений студентов и преподавателей рассердило молодую женщину, но она не успела ничего сказать студенту: к счастью, она вовремя вспомнила, что молодой человек приехал из Пуэр-

то-Рико, из страны «контактной» культуры. Это обстоятельство в сочетании с другими признаками убедило ее в том, что он хотел скорее продемонстрировать свое дружелюбие и расположение, нежели оскорбить ее.

Прикосновения к собственному телу

Мы прикасаемся не только к окружающим, но и к самим себе. Такие прикосновения включают привычку в минуты волнения грызть ногти, теревить кожу, ерошить волосы, заламывать руки и поглаживать себя. Подобное поведение еще недостаточно изучено. Нет ясности ни в том, можно ли все разновидности прикосновений назвать самоадапторами, ни в том, как их можно классифицировать. Различные виды прикосновений к собственному телу, а также одни и те же прикосновения при разных обстоятельствах могут иметь разное назначение. На рис. 8.3 представлены некоторые разновидности таких прикосновений.

Десмонд Моррис предлагает следующий перечень самоприкосновений (Morris, 1971).

1. Защитные действия. Подобные действия, например, ладони, прижатые к ушам или ко рту, обычно означают желание «перекрыть» поток входящей или исходящей информации.

2. Действия, связанные с опрятностью. Иногда мы подносим руки к голове для того, чтобы расчесать волосы, натереть их чем-либо, вымыть или вытереть, т. е. в чисто гигиенических целях. Но иногда подобные действия означают внимание к своей внешности, например, приведение в порядок прически и одежды и прочие действия, обозначаемые общим понятием «прихорашивания». Наблюдение за людьми в общественных



Рис. 8.3
Прикосновения к собственному телу

туалетах и последующее их интервьюирование позволяют говорить о том, что женщины совершают подобные действия чаще, чем мужчины. Люди, находящиеся в стадии формирования интимных отношений, уделяют своей внешности больше внимания, чем те, чья личная жизнь на какое-то время уже определена (Daly, Hogg, Sacks, Smith & Zimring, 1983).

3. Жесты, имеющие конкретный смысл. Назначение подобных жестов — передача определенной информации. Например, сложенная в виде чаши и поднесенная к уху ладонь означает, что человек плохо слышит, а если он проводит ребром ладони под подбородком, это значит, что он «сыт по горло».

4. Самоприкосновения, имитирующие прикосновения других людей. По Моррису, это «жесты утешения», в которых люди неосознанно копируют прикосновения других людей. К числу таких жестов принадлежат прикосновение к собственной руке, скрещивание рук на груди, скрещивание ног, мастурбация и т. д. По мнению Морриса, некоторые из этих жестов более свойственны женщинам, нежели мужчинам, например, такие позы, как склоненная на плечо голова или плотно прижатые друг к другу ноги. Следовательно, самоприкосновение может быть источником комфорта (позитивного опыта, расслабления), который в иной ситуации дает прикосновение другого человека.

Некоторые из разновидностей этих самоприкосновений могут быть тем, что Экман и Фризен называли *адапторами*. Как следует из самого определения, такие жесты — поведенческие адаптации, которые возникают у нас в ответ на некоторые эмоции, являющиеся следствием научения, чтобы либо удовлетворить свои потребности, либо «контактировать» с другими людьми. Похоже, что подобное поведение (или некоторые его реликты) проявляется в ситуациях, которые, как нам кажется, близки к тому, что нам уже известно из предыдущего опыта. Обычно мы не осознаем, что делаем, но повторяющаяся обратная связь может сделать нас более внимательными к себе. Например, «Оставь свой нос в покое!» Хотя адапторы изучены явно недостаточно, большинство специалистов согласны с тем, что они, судя по всему, преимущественно ассоциируются с негативными чувствами к самому себе или к другому человеку. Известно также несколько полезных классификаций адапторов различного типа; в основе одних лежит вероятный источник поведения (я сам, другой человек или предмет), в основе других — тип поведения (почесывание, растирание).

Результаты наблюдений над пациентами психиатрических клиник свидетельствуют о том, что они тем чаще прибегают к самоприкосновениям (самоадапторам), чем сильнее психологический дискомфорт, тревожность или депрессия (Ekman & Friesen, 1972; Freedman, 1972; Freedman, Blass, Rifkin & Quitkin, 1973; Freedman & Hoffman, 1967; Waxer, 1977). Однако если уровень тревожности слишком высок, человек может оцепенеть и практически перестать двигаться. Обнаружение связи самоадапторов с чувством вины, которое испытывали наблюдаемые пациенты, высвечивает один аспект изучения обмана, о котором будет рассказано в главе 12. Экман и Фризен также обнаружили, что расчесывание (царапанье) и ковырянье представляют собой самоадапторы, свидетельствующие о враждебности и подозрительности индивидуума. Теоретически они — проявления агрессии по отношению к самому себе или агрессии по отношению к другому человеку, проецируемой на самого себя. Среди других предположений и гипотез относительно самоадапторов — представление о том, что растирание придает большую уверенность в себе, прикрытие глаз — признак того, что человеку стыдно, или он чувствует себя виноватым, а внимание к прическе — свидетельство заботы о самопрезентации.

Результаты многих исследований позволяют говорить о том, что самоприкосновения связаны с ситуационной тревожностью или стрессом. В качестве примера можно привести данные, которые были получены Экманом и Фризенем, когда они попросили испытуемых посмотреть два фильма — один очень тяжелый, а второй — весьма приятный (Ekman & Friesen, 1974). Тех испытуемых, которые смотрели тяжелый фильм, потом попросили описать его интервьюерам как развлекательный, т. е. им приходилось идти на обман, что само по себе уже можно считать стрессовой ситуацией. Испытуемые этой группы значительно чаще прибегали к самоприкосновениям, чем те, которые просто описывали действительно приятный фильм. К самоприкосновениям чаще могут прибегать люди, которые хронически находятся во «взвинченном» состоянии, например, некоторые пациенты психиатрических клиник. Результаты наблюдений над тем, как общаются психиатрические больные, позволяют говорить о том, что они чаще прикасаются к себе, когда рассказывают о наиболее серьезных, потаенных проблемах, чем когда говорят о своем недуге (Shreve, Harrigan, Kues & Kagas, 1988). Интересно было бы выяснить, являются ли самоприкосновения, связанные с тревож-

ностью, всего лишь признаком, или индикатором, этой тревожности или они действительно помогают совладать со стрессом.

Второй побудительный мотив прикосновений к собственному телу — когнитивная потребность. Произнося монологи, люди прикасаются к себе чаще, чем когда просто спокойно сидят. То же самое можно сказать и о ситуации, когда их просят прочесть перечень названий цветов, напечатанный так, что название цвета не совпадает с цветом краски, которой оно набрано (например, слово «красный» напечатано синей краской): в этом случае испытуемые прикасаются к себе чаще, чем тогда, когда читают перечень, в котором название цвета и цвет краски совпадают (Kenner, 1993).

Экман полагает, что многие непрекращающиеся (нервные) движения рук и ног, которые обычно считались индикаторами тревожности, могут быть остаточными проявлениями адапторов, необходимых для избежания контакта. Пример, иллюстрирующий взаимодействие бабуинов, помогает понять природу адапторов, связанных с присутствием других людей. Когда юный бабуин постигает фундаментальные приемы нападения и агрессии, за ним наблюдает находящаяся поблизости мать. Юный бабуин демонстрирует все признаки агрессивного поведения, но одновременно и поворачивает голову в сторону матери, желая убедиться в том, что она здесь. Став взрослым, он в минуты опасности может «по привычке» продолжать совершать эти движения головой в стороны, хотя мать уже не наблюдает за ним, а сами движения, судя по всему, не несут никакой функциональной нагрузки.

Предметные адапторы (*object adaptors*) включают манипуляцию с какими-либо объектами и могут рассматриваться как следствие выполнения каких-либо инструментальных операций (например, курения, писания карандашом и т. п.). Хотя мы, как правило, не отдаем себе отчета в адаптивном поведении, не исключено, что предметные адапторы мы осознаем яснее, чем все остальные. Как правило, они постигаются в более зрелом возрасте, к тому же с ними связано меньше социальных табу.

Поскольку проявления адаптивного поведения ограничены социальными запретами, они чаще дают о себе знать тогда, когда человек оказывается наедине с самим собой. По крайней мере можно рассчитывать на то, что удастся увидеть весь акт целиком, а не его фрагмент. В одиночестве вы можете без помех ковырять в носу, в присутствии же посторонних — только как бы

ненаароком дотрагиваться до носа или потирать его. Адапторы не предназначены для использования в процессе общения, но могут быть «запущены в действие» вербальным поведением в ситуации, ассоциирующей с условиями, имевшими место тогда, когда адаптивная привычка была впервые усвоена.

Известны как индивидуальные, так и групповые различия в самоприкосновениях. Результаты наблюдений над детьми в четырех странах свидетельствуют о том, что англоговорящие дети (британцы и австралийцы) значительно реже прикасаются к себе во время выполнения задания экспериментатора, чем итальянские дети и франкоговорящие дети, живущие в Бельгии. Среди участников этого эксперимента выявлены и существенные индивидуальные различия, иными словами, при выполнении самых разных заданий экспериментатора во всех выборках одни дети прикасались к себе значительно чаще, чем другие (Kenner, 1993). Есть свидетельства в пользу того, что во время межличностных контактов женщины дотрагиваются до себя чаще, чем мужчины (Hall, 1984). Нет ясности в том, является ли это следствием большей социальной тревожности и возбудимости женщин или только отражает повышенную заботу женщин о своей внешности. Действительно, женщина всегда найдет, что поправить в прическе или в одежде (то юбка вздернулась, то волосы растрепались, то съехала бретелька бюстгалтера и т. д.). Даже если бы забота женщин о внешности оказалась единственной причиной их более частых прикосновений к себе, в этом не было бы ничего удивительного.

Резюме

Возможно, что первую информацию о себе, о других людях и об окружающей обстановке мы получаем именно через тактильные ощущения. Даже непреднамеренный тактильный контакт с другим человеком (при этом не имеет значения, прикасаемся ли мы сами или прикасаются к нам) может оказать огромное влияние на восприятие ситуации. В одних случаях прикосновения — самый эффективный способ общения, в других они могут спровоцировать враждебную или негативную реакцию. Смысл, который мы приписываем прикосновению, зависит от того, к какой части тела прикасаются, от продолжительности прикосновения, от его силы, от того, как именно к нам прикасаются (например, открыта ладонь или сжата в кулак) и от частоты прикосновений.

Смысл прикосновения зависит как от места действия (учреждение, аэропорт и т. д.), так и от возраста и пола участников события и характера их взаимоотношений.

В этой главе рассказано о разных исследованиях, авторы которых изучали различные реакции на прикосновения состоящих и не состоящих в браке мужчин и женщин. Для женщин, воспитанных в традициях западной культуры, самым неприятным прикосновением, воспринимаемым как посягательство на неприкосновенность личности, является прикосновение незнакомого человека любого пола, для мужчин — только прикосновение другого мужчины.

Хотя некоторые авторы и считают, что если речь идет о тактильных контактах мужчин и женщин, инициаторами которых выступает мужчина, то это свидетельствует о его более высоком социальном статусе, результаты других исследований свидетельствуют о том, что эта проблема более сложна. К тому же, кто бы ни был инициатором подобных контактов, в глазах наблюдателей он всегда приобретает более высокий статус и большую власть. Справедливо ли утверждение, будто люди, занимающие высокое положение, чаще прикасаются к окружающим, чем те, чей социальный статус невысок, зависит от того, о каких именно прикосновениях идет речь.

Смысл самых распространенных разновидностей межличностных прикосновений и прикосновений к собственному телу может быть различным; прикосновение может свидетельствовать о влиянии, о позитивном или негативном аффекте, о межличностной ответственности, о стремлении регулировать процесс общения, оно может быть также элементом игры или следствием «производственной необходимости». Положив в основу классификации прикосновений степень их интимности, Хеслин разделил их на 5 следующих групп.

1. Функциональные (профессиональные).
2. Социальные (знаки вежливости).
3. Дружеские (приятельские).
4. Любовные (интимные).
5. Прикосновения, свидетельствующие о сексуальном возбуждении.

Хотя анекдоты и результаты некоторых исследований вроде бы говорят о том, что американская культура может быть отнесена к числу «бесконтактных», однако налицо определен-

ные доказательства того, что ситуация, возможно, изменяется. Во всяком случае не приходится сомневаться в том, что как бы мы ни решили называть всю свою культуру в целом, существующие внутри нее группы разительно отличаются друг от друга количеством тактильных контактов. Имеются свидетельства также и в пользу того, что дети, принадлежащие к нашей культуре, чаще вступают в тактильные контакты, чем взрослые, и что по мере взросления ребенка количество его тактильных контактов уменьшается. Специалисты единодушны во мнении, что характер раннего тактильного опыта имеет решающее значение для дальнейшей адаптации в зрелом возрасте.

Прикосновение может оказывать сильное влияние на поведение даже тогда, когда это не осознается тем, кто прикасается, что подтверждает изучение феномена «фасилитации общения». Оказалось, что помощь, оказываемая ассистентом больному, не вполне владеющему речью или опорно-двигательным аппаратом, на самом деле — следствие неосознанного контроля ассистента над действиями пальцев больного на клавиатуре компьютера.

Вопросы для обсуждения

1. Подумайте о тактильных контактах людей, не равных друг другу по служебному или социальному положению. В какой мере они способны отражать преимущества, обязанности или стратегии поведения обоих?
2. Результаты исследований свидетельствуют о том, что мужчины в нашем обществе более негативно относятся к прикосновениям других мужчин, чем женщины — к прикосновениям других женщин. Почему? Свидетельствует ли это о существовании определенной проблемы, требующей решения?
3. Культуры и субкультуры отличаются друг от друга в том, что касается норм и практики тактильных отношений. Если возможно, вспомните об одной или двух культурах, с которыми вы лично знакомы, и опишите тактильное поведение, характерное для их представителей. Соответствуют ли ваши собственные наблюдения результатам исследований, о которых вы прочитали в этой главе, или нет?
4. Согласно результатам большинства исследований, прикосновение — довольно редкое явление. Вы считаете этот вывод верным? Подумайте об исключениях из этого общего правила. Как вам кажется, почему могло сложиться впечатление, что тактильные контакты не очень распространены?

Библиография

- Argyle, M. (1975). *Bodily communication*. New York: International Universities Press.
- Andersen, J. F., Andersen, P. A., & Lustig, M. W. (1987). Opposite sex touch avoidance: A national replication and extension. *Journal of Nonverbal Behavior*, 11, 89-109.
- Blondis, M., & Barbara, J. (1982). *Nonverbal communication in nursing: Back to the human touch*. New York: Wiley-Medical.
- Borelli, M., & Heidt, P. (1981). *Therapeutic touch: A book of readings*. New York: Springer.
- Burgoon, J. K. (1991). Relational message interpretations of touch, conversational distance, and posture. *Journal of Nonverbal Behavior*, 15, 233-259.
- Hall, E. T. (1966). *The hidden dimension*. New York: Doubleday Anchor.
- Hall, J. A. (1984). *Nonverbal sex differences: Communication accuracy and expressive style*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Heller, M. A., & Schiff, W. (Eds.). *The psychology of touch*. Hillsdale, NJ: Erlbaum, 1991.
- Henley, N. (1977). *Body politics: Power, sex, and nonverbal communication*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Field, T. (1999). American adolescents touch each other less and are more aggressive toward their peers as compared with French adolescents. *Adolescence*, 34, 753-758.
- Goldberg, M. A., & Katz, B. (1990). The effect of nonreciprocated and reciprocated touch on power/dominance perception. *Journal of Social Behavior and Personality*, 5, 379-386.
- Jones, S. E. (1994). *The right touch: Understanding and using the language of physical contact*. Cresskill, NJ: Hampton Press.
- Jourard, S. M. (1968). *Disclosing man to himself*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Kenner, A. N. (1993). A cross-cultural study of body-focused hand movement. *Journal of Nonverbal Behavior*, 17, 263-279.
- Krieger, D. (1987). *Living the therapeutic touch: Healing as a lifestyle*. New York: Dodd, Mead.
- Lewis, R. J., Derlega, V. J., Shankar, A., Cochard, E., & Finkel, L. (1997). Nonverbal correlates of confederates' touch: Confounds in touch research. *Journal of Social Behavior and Personality*, 12, 821-830.
- Maurer, D., & Maurer, C. (1988). *The world of the newborn*. New York: Basic.
- Montagu, M. F. A. (1971). *Touching: The human significance of the skin*. New York: Columbia University Press.
- Morris, D. (1971). *Intimate behaviour*. New York: Random House.
- Morris, D. (1977). *Manwatching*. New York: Abrams.
- Nannberg, J. C., & Hansen, C. H. (1994). Post-compliance touch: An incentive for task performance. *Journal of Social Psychology*, 134, 301-307.
- Older, J. (1982). *Touching is healing: A revolutionary breakthrough in medicine*. New York: Stein and Day.
- Spitz, H. H. (1997). *Nonconscious movements: From mystical messages to facilitated communication*. Mahwah, NJ: Erlbaum.

Глава 9

Роль выражения лица в человеческом общении

*Мой друг, как в книге, на твоём лице
Легко прочесть дикие вещи.*

У. Шекспир, «Макбет», акт 1

Лицо — носитель богатейшего коммуникативного потенциала. Это инструмент передачи эмоциональных состояний; оно отражает межличностные отношения; оно обеспечивает невербальную обратную связь с действиями окружающих; некоторые ученые называют его главным после речи источником информации о человеке. По этим причинам, а также потому, что лицо собеседника обычно хорошо нам видно, мы уделяем значительное внимание сообщениям на лицах окружающих. Делая важные суждения межличностного характера, мы зачастую в значительной степени полагаемся именно на лицевые сигналы. Это начинается с самого детства, когда лица взрослых склоняются над кроваткой младенца, чтобы удостовериться, что с ним все хорошо, или посмотреть, что нужно сделать. Большая часть исследований выражений лица (и отдельных его черт) посвящена отражению и интерпретации эмоциональных сигналов. Несмотря на то что основной темой настоящей главы является именно это, мы хотим также подчеркнуть, что лицо может служить основой суждений относительно личностных характеристик человека и способно предоставить информацию об эмоциональном его состоянии.

Лицо и суждения о личности

Человеческие лица бывают самых разных форм и размеров. Лицо может быть треугольным, квадратным или круглым; лоб может быть высоким и широким или высоким и узким, низким и широким или же нависающим; цвет лица может быть свет-

лым или темным, оно может быть гладким, морщинистым или пятнистым; глаза могут быть поставлены близко друг к другу или далеко друг от друга, а могут быть навывкате; носы бывают короткими, длинными, плоскими, кривыми, с горбинкой или вздернутыми; рот может быть большим или маленьким, с толстыми или тонкими губами; щеки — пухлыми или впалыми. Помимо множества отдельных черт, много внимания уделяется и лицу в целом. *Приоритет лица (facial primacy)*, или тенденция придавать лицу больше веса по сравнению с другими коммуникативными каналами, очевиден и подтвержден множеством свидетельств. Причиной приоритета лица может быть убеждение в том, что лицо многое говорит о личности человека и о его характере. Это убеждение появилось сотни (а может, и тысячи) лет назад. Связанные с чертами лица стереотипы давно привлекали интерес ученых. Секорд и его коллеги (Secord et al., 1959) изучили связь черт лица и суждений о личности их обладателей и выявили определенные устойчивые связи — например, высокий лоб и интеллект, тонкие губы и добросовестность, полные губы у женщин и сексуальность, и т. д. Лица неприятных людей, нарисованные испытуемыми Секорда, обладали чертами, выходящими за грань нормы. Более поздние исследования выявили множество стереотипов, связанных с лицом с юношескими чертами (см. главу 6).

В этой главе мы сосредоточимся на динамической природе лица — на его способности отражать бесконечное множество экспрессии. Для изменения выражений лица постоянно используется как минимум 20 мышц (Rinn, 1984)! То, как выглядит наше лицо, отчасти определяется генетической моделью, которая придает ему определенные черты, отчасти нашим настроением в данный момент, которое стимулирует совершенно определенное движение мышц, и отчасти — отпечатком постоянных экспрессий, которые стабилизируются и становятся с годами устойчивыми.

Люди судят о личностных характеристиках, основываясь на динамическом лицевом поведении (Knutson, 1996). Например, тепло улыбающийся человек немедленно воспринимается нами как симпатичный (личностная характеристика); а соседа-старика с вечно кислой миной мы считаем неприятным и эгоистичным. Очень немного исследований изучали обоснованность подобных стереотипов, а ведь человек с милой улыбкой может оказаться бессовестным и беспощадным манипулятором, а не-

приятный сосед — человеком очень душевным и сердечным. В ходе одного из исследований обоснованности данных стереотипов выяснилось, что студенты колледжа считают людей с выразительными лицами более уверенными и приятными, и в действительности оказалось, что в выборке студенток колледжа девушки с более выразительными лицами чаще были и более экстравертивными по нескольким шкалам самооценки (Riggio & Friedman, 1986). Исследования не всегда подтверждают обоснованность подобных стереотипов. Гиффорд (Gifford, 1994) изучил самооценку личности, восприятие личности другими людьми и различные невербальные сигналы, передаваемые в процессе взаимодействия. Несмотря на то что улыбка положительно коррелировала с восприятием другого человека как экстраверта, приятной и открытой натуры, она не коррелировала с личностными оценками самого наблюдаемого в отношении данных черт.

Лицо и управление взаимодействием

Лицо также участвует в облегчении и сдерживании реакций в процессе повседневного общения. Части лица используются для:

- 1) открытия и закрытия каналов коммуникации;
- 2) дополнения и изменения вербальных и невербальных реакций;
- 3) замещения речи.

Лицевые сигналы могут выполнять ряд функций одновременно. Например, зевок может заменить речевое послание «Я устал» и в то же время послужить способом закрытия канала коммуникации.

Контроль каналов

Собираясь заговорить, мы открываем рот; обычно это сопровождается вдохом. Как отмечалось во второй главе, поднятие бровей (часто в сочетании с улыбкой) наблюдается в ритуалах приветствия и сигнализирует о желании общаться. Интересно, что улыбка также может наблюдаться и в ситуациях, когда налицо желание закрыть канал коммуникации, — например, успокаивающая улыбка появляется, когда вы уходите от человека, угрожающего вам физически. Улыбка и подмигивание также используются для флирта — приглашение, которое не только открывает каналы коммуникации, но и предполагает совершен-

но определенный ее тип. Лицевые сигналы, ассоциируемые с кокетством и флиртом, в различных культурах очень похожи (Eibl-Eibesfeldt, 1974).

Несмотря на то что мы обычно считаем улыбку проявлением эмоций или отношения, на самом деле у нее достаточно много функций. Бруннер (Brunner, 1979) выяснил, что улыбки служат в разговоре «реакцией слушателя» или «обратной связью»; они сигнализируют о внимательности и вовлеченности, как и кивки, «угу» и «да». Эти улыбки не свидетельствуют об удовольствии или радости отправителя, но предназначены для облегчения общения и подбадривают собеседника.

Дополнение или уточнение поведения

В нормальном разговоре при поочередном обмене репликами существуют ситуации, когда мы хотим подчеркнуть, усилить, минимизировать или опровергнуть сообщение. Такие сигналы могут подавать и говорящий, и слушатель. Грустное вербальное послание может требовать дополнительного акцента с помощью движения бровей, которое обычно сопровождает выражение грусти. Улыбка может смягчить послание, иначе интерпретируемое как негативное. Жест «о'кей» может сопровождаться подмигиванием, которое не оставляет сомнения в том, что одобрение получено.

Замещение речевых сообщений

Экман и Фризен (Ekman & Friesen, 1975) ввели определение *лицевых эмблем* (*facial emblems*). Как и прочие жесты-эмблемы, эти сигналы имеют четкий вербальный перевод. Лицевые эмблемы различны для определенных эмоциональных экспрессий, в которых отправитель старается говорить *об* эмоции, показывая, что он или она реально не переживает ее. Эти лицевые эмблемы обычно появляются в контекстах, не способствующих реальному выражению эмоций; они обычно имеют большую или меньшую продолжительность, чем реальные экспрессии; к тому же для их выражения, как правило, используется только одна часть лица. Когда вы опускаете челюсть и оставляете рот открытым на некоторое время, при этом не используя другие признаки удивления, вы сообщаете, что то, что сказал ваш собеседник, удивляет вас, или что вы были ошарашены сказанным. Расширенные глаза (в отсутствие других признаков удивления или страха)

могут служить той же цели, что и вербальное «Ух ты!» Если вы хотите невербально выразить свое отвращение к ситуации, сморщите нос или поднимите верхнюю губу. Иногда одна или обе брови сообщают «Я в растерянности» или «Сомневаюсь». Лицевые сообщения с подобными вербальными аналогами, не связанные с выражением эмоций, включают и «Ты знаешь, о чем я», и подмигивание и высовывание языка для оскорбления или выражения несогласия (Smith, Chase & Liebligh, 1974).

Движения лица играют важную роль в управлении разговором (Bavelas & Chovil, 1997; Chovil, 1991/1992). Согласно Шовиллю, наиболее распространенной функцией являются *синтаксические сигналы* (*syntactic display*). Синтаксические лицевые сигналы выступают в качестве символов для слов и предложений; они служат организационному структурированию диалога, обозначению начала, окончания, возобновления, продолжения и подчеркивания. Поднятие и опускание бровей является основным действием среди синтаксических сигналов. Лицевые сигналы со стороны говорящего, напрямую связанные с содержанием сообщения, называются *семантическими сигналами* (*semantic display*). Они могут дополняться вербальными сигналами, а могут включать дополнительные речевые комментарии (например, личные реакции). Как мы уже упоминали, на лице отражаются и *реакции слушателя*. Это первичные лицевые сигналы, облегчающие поток коммуникации, а также включающие личные реакции и сигналы в форме мимикрии, кажущиеся эмпатическими. Шовиль также говорит о лицевых *адапторах*, — например, прикусывание губы или судорога является результатом физиологической активности.

Несмотря на то что все эти сведения в целом дают нам общий обзор того, каким образом лицо используется для управления коммуникацией, они не в полной мере отражают необходимую для анализа комплексность. Например, мы не обсудили сопутствующие взгляды и другие неуправляемые движения, скажем, наклон головы. Мы говорили об улыбке так, как будто существует всего один ее тип. Бранниган и Хамфрис (Brannigan & Humphries, 1972) выделили *девять* видов улыбки (отражающие различные типы и степени интенсивности), многие из которых имеют место во взаимоисключающих ситуациях. Экман и Фризен, используя анатомическую систему кодировки, о которой мы расскажем позже, выявили более 100 совершенно разных видов человеческой улыбки!

Лицо и выражение эмоций

Интеллектуальные корни современного интереса к лицевым экспрессиям лежат в середине XIX века. Работа Чарльза Дарвина «*Expression of the Emotions in Man and Animals*» («Выражение эмоций у человека и животных», 1872), не такая знаменитая, как другие его труды по естественному отбору, стала важнейшим теоретическим и эмпирическим исследованием, посвященным выражению лица (Ekman & Oster, 1982). Для Дарвина исследование эмоциональных экспрессий было тесно связано с его теорией эволюции, так как он считал, что способность к коммуникации посредством невербальных сигналов развивалась так же, как мозг и скелет. Лицо при поднятии по филогенетической лестнице становится значительно подвижнее. У большинства животных лицо — устойчивая маска, но у уже приматов мы видим большее разнообразие лицевых экспрессий (Redican, 1982). Дарвин посчитал чрезвычайно важным задокументировать сходство в природе эмоциональных экспрессий у различных видов животных и в разных человеческих культурах, так как это подтверждает его теорию эволюции.

К открытиям Дарвина можно возвести некоторые черты современных исследований лица, включая исследование суждений с целью выяснить, какие значения наблюдатели приписывают различным выражениям лица, кросс-культурные исследования, изучение движения различных лицевых мышц и проверка гипотезы, согласно которой выражение лица может усилить выражение эмоций. Мы рассмотрим каждую из этих тем.

Лицо — сложный стимул

Представьте себе следующие ситуации:

1. Студенту, уверенному в том, что он получит тройку, преподаватель говорит, что оценил работу на «отлично». Его немедленная реакция — сильнейшее удивление (возможно, сопровождаемое радостью), но как он реагирует? Его лицо отражает легкое удивление, и он говорит, что в течение курса он много и вдумчиво работал.

2. Игрок в покер вытаскивает четвертого туза за игру без лишних карт. Его лицо заставляет других игроков поверить, что ничего особенного не случилось.

3. Женщина получает рождественский подарок, ей очень интересно, что это за подарок, она очень рада его получить, но оказывается, что в пакете совершенно заурядная вещь. Ее выражение лица и комментарии, однако, заставляют стоящего рядом дарителя поверить, что именно об этой вещи она мечтала всю жизнь.

4. Жена молодого служащего вынуждена прийти на вечеринку, устраиваемую его боссом, к тому же ей сказать, что ее поведение окажет существенное влияние на продвижение ее мужа. Она нервничает и расстроена. По мнению тех, кто описывает эту вечеринку впоследствии, миссис Новичок была душой вечеринки, счастливой, беззаботной и довольной.

Эти четыре примера иллюстрируют определенные правила выражения, которым мы стараемся следовать (Ekman & Friesen, 1969). Студент *продемонстрировал эффект ослабления*: сильное удивление должно было выглядеть как слабое. Игрок в покер попытался *нейтрализовать эмоции* — сделать вид, будто эмоций нет вообще. Человек, реагирующий на рождественский подарок, старается превратить умеренно радостную реакцию в очень радостную — *сверхусиление эмоций*. Миссис Новичок пыталась *замаскировать* напряжение или подавленность и выглядеть счастливой и уверенной. Эти правила выражения усваиваются с опытом, но мы не всегда используем их на сознательном уровне. Мы узнаем, что существуют культурно предписанные правила выражения; мы также вырабатываем собственные правила выражения, основанные на наших потребностях или на требованиях, предъявляемых нашей профессией, например, как в случае с политиками или продавцами. Мы усваиваем, что некоторые эмоциональные проявления «естественны» для одной обстановки и совсем не подходят для другой, соответствуют определенному статусу, роли, полу; мы можем использовать различные экспрессии, реагируя на одно и то же событие в разное время и с разными людьми.

Попытки применить правила выражения могут привести к ошибкам коммуникации. Когда один из советников бывшего президента Буша (старшего) увидел, как тот в своем первом телевизионном выступлении из Овального кабинета говорит с улыбкой на лице о количестве детей, рожденных с наркотической зависимостью, и о другой печальной статистике, он потрясенно вымолвил: «Что это за ухмылка?» Ответ был таков: «Буш очень эмоционален, он ненавидит это показывать и компенсировать».

рует это чрезмерным сдерживанием экспрессии» («Why is This Man Smiling?», 1989).

Существование правил выражения помогает объяснить, почему некоторые антропологи считают, что эмоции выражаются в различных культурах совершенно различными способами. В одном обществе люди на похоронах стонут и рыдают, в другом это праздник с застольем и танцами. Однако основополагающая эмоция, печаль, выражается в обоих случаях одинаково (как мы увидим далее). Различие в том, что во втором гипотетическом обществе нормы или правила выражения говорят «не выказывай печаль на похоронах» или «надейся на будущее».

Процесс переживания эмоций может быть достаточно сложным. Иногда мы быстро перескакиваем от одной эмоции к другой. Например, люди, переживающие чувство ревности, сообщают, что «вспышка ревности может переходить от шока и оцепенения к ужасной боли, а затем к ярости, гневу и негодованию, за очень короткое время» (Ellis & Weinstein, 1986). Иногда нельзя с уверенностью сказать, какую именно эмоцию мы переживаем, а иногда мы одновременно переживаем несколько эмоций, — например, женщина, которая обнаружила, что у ее партнера связь с другой, сообщает, что она чувствует «сексуальное возбуждение, волнение, злость и чувство потери» практически одновременно. Одновременно переживаемые эмоции могут быть даже противоположными — одна женщина описывала свой садомазохистический опыт так: «Я чувствовала одновременно отвращение и влечение. Это и делает садомазохизм таким привлекательным». Когда мы переживаем больше одной эмоции, мы иногда стараемся контролировать одну из них, когда на самом деле имеем дело с другой. Это лишь несколько способов переживания эмоций (Ellis, 1991). Узнавая больше о том, как мы переживаем эмоции, мы лучше понимаем, каким образом мы выражаем эти эмоции на лице.

Экман и Фризен (1975) разработали систему классификации различных стилей лицевых экспрессий. Эти стили в значительной степени базируются на личностных правилах выражения и имеющихся отклонениях. Стиль может проявляться в менее экстремальной форме в определенных ситуациях или в определенные моменты жизни, но для некоторых людей характерно постоянство стиля. Давайте перечислим эти стили.

Скрывающий (*The Withholder*). Лицо сдерживает выражение реального эмоционального состояния. Очень мало движений лицевых мышц.

Открывающий (*The Revealer*). Этот стиль противоположен скрывающему. Взглянув на лицо человека, у вас не остается сомнений в том, что он чувствует, — и так происходит постоянно.

Нечаянно выражающий (*The Unwilling Expressor*). Эта модель, как правило, относится к ограниченному числу экспрессий, которые, как человек сам думает, он скрывает: «Как ты узнал, что я рассердился?»

Бесстрастный (*The Blanked Expressor*). Человек убежден, что эмоция отражается на его лице, но окружающие видят лишь бесстрастную маску.

Заменитель (*The Substitute Expressor*). Выражение лица показывает не ту эмоцию, которую оно должно отражать по мнению самого человека.

Замороженный (*The Frozen-Affect Expressor*). Этот стиль характерен, по крайней мере, для половины эмоциональных выражений. Некоторые люди рождаются с такой формой лица, что в расслабленном, нейтральном состоянии уголки их рта печально опущены; другие переживают какое-то чувство постоянно, так что это эмоциональное выражение как бы выгравировывается у них на лице (это идея Дарвина).



Рис. 9.1

Бравая улыбка экс-президента Клинтона

Желание показать себя с какой-то стороны также может создать определенные стили лицевых экспрессии. Бывший президент Клинтон часто использовал улыбку, которую мы называем «бравой» (рис. 9.1). Это не чистая экспрессия радости, и далее в этой главе при обсуждении смещений и «поддельных» улыбок мы на этом еще остановимся. Мы считаем, что посредством комбинации парадоксально опущенного рта, решительного подбородка и «морщинок улыбки» вокруг глаз Клинтон стремится показать сложную смесь гордости, решительности, заботы и честности.

Разговор о правилах выражения и стилей эмоциональных лицевых экспрессий показывает, что мы способны контролировать выражение лица, и этот контроль проявляется совершенно по-разному. Несмотря на то что с помощью лица мы можем выражать эмоции, которые не ощущаем, иногда мы плохо притворяемся, делая это в неподходящее время, повторяя экспрессию слишком часто или слишком долго (затянувшаяся неискренняя улыбка) или неправильно используя различные мышцы лица. Эти факторы могут помочь нам отделить истинные выражения лица от подделок. Мы, несомненно, осознаем, каков коммуникативный потенциал нашего лица, и стараемся пользоваться им осторожно, сдерживаясь или раскрываясь, когда это необходимо. Поддерживая постоянную обратную связь, мы начинаем более эффективно контролировать выражение лица. Как пишут Экман и Фризен (Ekman & Friesen, 1969):

Несмотря на то что мы, как правило, знаем о том, как выражаем эмоции на лице, они могут появляться и преднамеренно, и без соответствующего желания передавать какие-либо сигналы. Аналогично и сдерживание лицевых экспрессий, управление ими или симуляция эмоций (выглядеть хладнокровным, на самом деле испытывая напряжение) могут быть, а могут и не быть преднамеренными. Так как у нас налажена отличная обратная связь в отношении лицевых экспрессий, мы, как правило, знаем о том, что происходит, когда мы меняем выражение лица (с. 76).

Смысл этих комментариев в том, что различие между спонтанным и намеренным выражением эмоций на практике достаточно трудно провести — отчасти потому, что само понятие преднамеренности весьма неоднозначно. Часто наши действия, знания о нашем поведении и сознательные намерения переплетены настолько сложно, что это не позволяет нам объяснить роль преднамеренности достаточно просто.

Трудности при изучении выражений лица связаны еще и с тем, что мы не всегда выражаем чистые или единичные эмоции, — редко бывает так, чтобы все черты нашего лица однозначно отражали, например, гнев. Напротив, лицо выражает множество эмоций. Это называется *смешением эмоций* (*affect blend*); оно может проявляться совершенно различными способами.

1. Одна часть лица выражает одну эмоцию, а другая — другую, например, брови подняты, словно вы удивлены, а губы сжаты, словно вы злитесь.

2. Одна часть лица выражает две разные эмоции, например, одна бровь удивленно приподнята, а другая опущена, словно вы злитесь.

3. Выражение лица создается мускульной активностью, связанной с двумя эмоциями, при этом характерных для данных эмоций элементов на лице не отражается.

На рис. 9.2 приведены два примера смешения эмоций. На одной фотографии показана смесь радости (рот) и удивления (брови-лоб, глаза-веки и слегка опущенная челюсть). Подобное выражение лица может появиться, если вы думали, что получите за экзамен «неудовлетворительно», а получаете «отлично». На второй фотографии брови-лоб и глаза-веки выражают злость, а рот выражает грусть. Эта комбинация возможна в случае, если ваш преподаватель сообщает, что оценил вашу экзаменационную работу на «неудовлетворительно», а вам кажется, что это несправедливо. Вы огорчены по поводу столь низкой оценки и одновременно злитесь на преподавателя.



Рис. 9.2
Смешение эмоции

Последнее замечание относительно неоднозначности выражения эмоций на лице касается того, что Хаггард и Айзекс (Haggard & Isaacs, 1966) назвали «микромоментарным выражением лица». Эти ученые занимались поиском индикаторов невербальной коммуникации между терапевтом и пациентом. Они просмотрели видеопленку с записью сеанса в замедленном режиме и заметили, что выражение лица пациента иногда кардинально меняется — от улыбки к гримасе и опять к улыбке — буквально в течение нескольких кадров. Дальнейший анализ показал, что при просмотре пленки со скоростью 4 кадра в секунду вместо обычных 24 выражение лица менялось по крайней мере в 2,5 раза чаще. При нормальной скорости воспроизведения выражения, длящиеся около $\frac{1}{5}$ секунды, не были замечены; выражения продолжительностью более чем $\frac{2}{5}$ секунды, как правило, определялись, но не всегда одинаково. Считается, что такие микромоментарные экспрессии отражают реальное эмоциональное состояние, будучи сжаты во времени в результате протекания процессов сдерживания. Они часто противоречат явной экспрессии и словам пациента. Выражение лица одной из пациенток, говорившей что-то хорошее о своем друге, казалось, было приятным; при просмотре на медленной перемотке исследователи увидели, как по ее лицу пробежала волна гнева. Экман, Фризен и Элсуорт (Ekman, Friesen & Ellsworth, 1982b), хотя и соглашались с тем, что микромоментарные экспрессии могут отражать конфликт, сдерживание или попытки скрыть эмоции, на самом деле считают их «весьма редкими событиями», основанными на экстенсивном анализе лицевых движений. Тем не менее это не означает, что они не оказывают влияние (пусть и подсознательное) на общение.

Противоречие эмоций на лице

Одна из традиций, берущая начало от Дарвина и ассоциируемая в наши дни с работой Пола Экмана и Карролла Изарда (Paul Ekman & Carroll Izard), подчеркивает тесную связь выражения эмоции на лице и параллельно переживаемых эмоций с соответствующим акцентом на биологической подоплеке эмоционально-экспрессивного выражения (Cornelius, 1996). Данный подход способствовал возникновению весьма амбициозных программ кросс-культурных исследований по распознаванию выражений лица, о чем говорилось во второй главе и будет еще раз упомянуто несколькими страницами далее. В очень упрощенном виде можно сказать, что согласно такой теории кон-

кретная эмоция всегда продуцирует конкретное выражение (порожденное единичным мускульным движением или сложным набором движений), и наоборот, определенное выражение означает, что в данный момент переживается совершенно определенная эмоция. Таким образом, выражение лица всегда является отражением внутреннего состояния.

Проанализировав повседневный опыт, придется отнестись к этой слишком упрощенной точке зрения с определенной долей скептицизма. Как мы говорили в предыдущем разделе, люди могут симулировать переживания, намеренно «надевая» определенное выражение лица. Мы чувствительны к ситуациям, в которых не стоит выказывать определенные эмоции (например, о победителе, который слишком уж рад своей победе, могут подумать, что он злорадствует). Новейшие исследования показывают, что чистое спонтанное отражение эмоционального состояния встречается даже реже, нежели считалось раньше.

Многие исследования подтверждают этот тезис. Крот и Джонстон (Kraut & Johnston, 1979) выяснили, что после хорошего броска игроки в боулинг гораздо больше улыбаются, уже повернувшись лицом к друзьям, нежели когда они еще смотрят на кегли. Футбольные болельщики, смотрящие игру по телевизору, при непосредственном контакте с друзьями улыбаются в удачные моменты игры гораздо больше, чем в одиночестве; при отсутствии публики их лица отражали переживание нескольких различных эмоций, которые не были видны при наличии непосредственного контакта (Fernandez-Dols & Ruiz-Belda, 1997).

Исследования также показывают, что интенсивность лицевого «моторного подражания» — выражения того, что чувствует другой человек, — например, человек морщится, видя, что другой прищемил себе палец, или выражение лица человека меняется, когда подруга рассказывает ему о том, что чудом избежала смерти, — снижается в ситуации, когда никто не может видеть выражения его лица (Bavelas, Black, Lemery & Mullet, 1986; Chovil, 1991). Если младенец надеется встретиться глазами с мамой, он, скорее всего, улыбнется, если же он не ожидает подобного визуального контакта, улыбка не появится (Jones, Collins & Hong, 1991). Лицевая экспрессивность студентов колледжа, просматривающих провоцирующие определенные эмоции слайды, была куда больше, когда они смотрели их с другом, нежели с чужим человеком (Wagner & Smith, 1991). На Олимпийских играх золотых medalистов снимали на пленку, когда они

стояли за пьедесталом почета, где их никто не видел, на пьедестале в присутствии публики и важных персон и на пьедестале перед флагом, слушая национальный гимн своей страны (Fernandez-Dols & Ruiz-Belda, 1995). Несмотря на то, что чувство радости вряд ли успевало сильно измениться от снимка к снимку, больше всего победители улыбались во втором случае, в присутствии зрителей, что доказывает, что выражение лица определяется не только переживаемыми в данный момент чувствами.

Подобные исследования подтверждают, что аудитория может оказывать на нас влияние, даже когда мы абсолютно одни и ведем себя «естественно», поскольку и в такие моменты мы можем представлять себе социальное взаимодействие. В подтверждение этой точки зрения Фридлунд (Fridlund, 1991) выяснил, что люди, смотревшие приятный фильм, улыбались больше, если смотрели этот фильм с друзьями, нежели когда были одни; при этом люди, смотревшие приятный фильм, зная, что в соседней комнате их друзья тоже его смотрят, также улыбались больше, нежели те, кто смотрел фильм в одиночестве. Таким образом, воображаемое присутствие или переживания других людей могут стимулировать или способствовать появлению определенного выражения лица.

Поведенческая экологическая теория лицевой экспрессии Фридлунда утверждает, что выражение лица никогда не бывает чисто эмоциональным, — напротив, оно всегда служит определенным социальным целям (Fridlund, 1994, 1997). С точки зрения Фридлунда, спонтанное выражение эмоций не могло быть характеристикой, имеющей эволюционное происхождение, потому что оно слишком часто служит интересам других людей, нежели интересам самого человека (например, оно лишило бы человека возможности обманывать). Гипотеза Фридлунда, согласно которой выражение лица должно *передавать что-то*, а не просто *показывать*, подтверждается многими примерами функционального экспрессивного поведения в мире животных, как, впрочем, и примерами из наблюдений за взаимодействием между людьми. Однако большинство авторов, похоже, не соглашается с мнением, что экспрессии не бывают чисто эмоциональными. Тот факт, что воздействие аудитории может производить обратный эффект, т. е. люди могут быть и *менее* экспрессивны в присутствии других, заставляет предположить, что некоторые спонтанные эмоциональные реакции люди предпочитают сдерживать (Buck, 1984, 1991; Wagner & Lee, 1999). Выражение лица, таким образом, не всегда имеет социально-потребительскую направленность.

Итак, если мы хотим проверить соответствие выражения лица внутренним ощущениям, нам придется сравнить экспрессии в различных социальных условиях. Другим способом постановки этого вопроса является сравнение экспрессий с определенным индикатором эмоций как таковых. Когда этот способ применили в эксперименте, в ходе которого испытуемых попросили описать свои эмоции во время просмотра нейтральных и страшных фрагментов фильма, соответствия не было почти никакого (Fernandez-Dols, Sanchez, Carrera & Ruiz-Belda, 1997); выражения только двоих из тридцати пяти испытуемых теоретически соответствовали переживаемым эмоциям, а у трех человек выражения лиц абсолютно не соответствовали тем эмоциям, о которых они сообщали.

При исследовании актерских экспрессий в голливудском кино сначала были получены совпадающие мнения зрителей относительно того, какие эмоции выражались в более чем ста сценах, а затем был проведен детальный анализ лиц актеров (Carroll & Russell, 1997). Совпадение эмоций и движений лицевых мускулов наблюдалось лишь в радостных эпизодах. Что касается других эмоций, то ожидаемых выражений в чистом виде практически не наблюдалось, хотя некоторые ожидания подтвердились (например, имело место поднятие бровей в эпизодах гнева). Учитывая то, что выражение лица актера более соответствует стереотипу, чем естественное, эти результаты указывают на то, что эмоции передаются множеством способов, отличных от устойчивого набора выражений лица.

Измерение лица

Многие годы описания движений лицевых мускулов были импрессионистскими или идниосинкразическими (Ekman, 1982; Rinn, 1984). Ситуация резко изменилась с выходом работы Пола Экмана и Уоллеса Фризена (Paul Ekman & Wallace Friesen, 1978) и Кэрролла Изарда (Carroll Izard, 1979), которые независимо друг от друга разработали точные системы описания лицевых действий, основанных на движениях мускулатуры. Изард сосредоточился на экспрессиях младенцев; система Экмана—Фризена могла применяться более широко и была лучше адаптирована. В этом контексте, однако, понятия *широко* и *лучше* весьма относительны, так как эффективное усвоение системы для описания практически *любой* комбинации мускульных движений требует многих часов обуче-

ния и практики, а также очень большое количество времени на применение.

Экман и Фризен разработали свою Систему кодировки лицевых движений, или СКЛД (Facial Action Coding System, FACS), старательно (доходя иногда до изнурения) изучая, как управлять лицевыми мускулами, а также штудирова работы по анатомии. Они изучили лица других людей, которые научились контролировать специфические мускулы, и определили, какие движения наблюдатель может выделить с достаточной степенью надежности: это очень важно, так как именно наблюдатели были собирателями данных. В результате обученный наблюдатель мог определить, какие именно мышцы двигались в данный момент (назовем это «единицами движения»). Иногда единица движения включала более одной мышцы, если эти мышцы работали согласованно или если наблюдатель не мог определить разницу. С помощью СКЛД на лице можно определить 46 различные единицы движения. На рис. 9.3 изображены единицы движения, идентифицированные Экманом (Ekman, 1979) для области брови-лоб. Всего на эту область лица могут оказывать влияние 7 мышц.

СКЛД позволяет исследователям эмоций объективно описывать, какие именно движения происходят на лице в данный момент, а также категоризировать лицо как выражающее определенную эмоцию, основываясь на большом объеме данных относительно этих движений по другому критерию, — как прави-

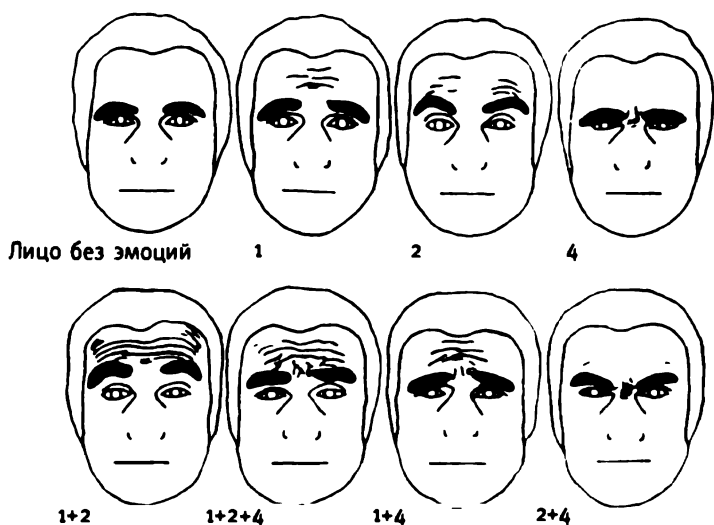


Рис. 9.3
Единицы движения для области брови-лоб

ло, по суждениям наблюдателя. Годами собирая подобные суждения, Экман и его коллеги создали каталог движений, ассоциируемых с семью различными эмоциями. Например, Экман и Фризен (Ekman & Friesen, 1978) определили, что в области бровей-лба (см. рис. 9.3), единицы движения 1 или 1 + 4 означают грусть (в сочетании с движениями других лицевых мышц). Удивлению соответствует 1 + 2, страху — 1 + 2 + 4, гневу — 4 и т. д.

Вспомните, что мы говорили о роли лица в управлении взаимодействием. Экман объясняет нам, каков вклад области бровей-лба в сигналы общения:

- Подчеркивание слова — 1 + 2 (Вуди Аллен, согласно Экману, использует для этого 1 + 4).
- Выделение фразы — 1 + 2 или 4.
- Пунктуация (визуальная запятая) — 1 + 2 или 4.
- Вопрос — 1 + 2 или 4.
- Поиск нужного слова — 4.
- Реакция слушателя (обратная связь) — 1 + 2.
- Знак непонимания — 4.

Мы детально рассмотрели область брови-лоб для того, чтобы вы почувствовали, как применяется система СКЛД. Несмотря на то что подобный метод достаточно утомителен, результаты его применения могут быть очень интересными и практически полезными. Например, лицевые сигналы могут отражать боль и даже сказать нам о ее источнике, например, боль, вызванная погружением руки в ледяную воду, электрическим ударом, операцией или другой физической травмой (LeResche, 1982; Patrick, Craig & Prkachin, 1986). Лицевые сигналы боли, измеренные у младенцев и взрослых, предполагают мышечное сокращение вокруг глаза, что сужает глаза и поднимает щеки; мышца, отвечающая за образование морщин, и другие лобные мышцы опускают брови и морщат переносицу; мышцы-подниматели поднимают верхнюю губу и могут образовать морщинки на крыльях носа (Prkachin & Craig, 1995). Лицо людей, больных раком в терминальной стадии, различается в зависимости от развития болезни. Сначала очень хорошо видны признаки страха («напряженность глаз вместе с напряжением... нижнего века»), на поздней стадии они сменяются признаками печали (в области бровей-лба) (Antonoff & Spilka, 1984–1985).

Одна из самых тонких и удивительных работ в области выражений лица затрагивает типы улыбок. Общим знаменателем

всех улыбок является так называемая большая скуловая мышца, которая вытягивает губы, когда мы улыбаемся. Экман показал, что частота, продолжительность и интенсивность деятельности большой скуловой мышцы отличалась в выражениях лиц в двух «радостных» фильмах и коррелировала с тем, насколько счастливыми люди, по их словам, себя чувствовали во время просмотра этих фильмов (Ekman, Friesen & Ancoli, 1980). Однако в понимании реального значения улыбки решающую роль играют другие мышцы. Дарвин предположил, что в формировании «искренней», или действительно счастливой улыбки участвует также мышца *orbicularis oculi* (отвечающая за морщинки в уголках глаз), которая не задействована в образовании поддельной или механической улыбки. На рис. 9.4 показана разница между «искренней» и «поддельной» улыбкой.

Исследования подтвердили наблюдения Дарвина даже на примере младенцев в возрасте до 10 месяцев (Ekman, Davidson & Friesen, 1990; Ekman & Friesen, 1982; Fox & Davidson, 1988). Искренние улыбки меньше варьируют по продолжительности и имеют более мягкий характер, нежели поддельные; эти два типа улыбок могут различить даже наивные наблюдатели (Frank, Ekman & Friesen, 1993; Scherer & Ceschi, 2000), несмотря на то что исследования показывают, что спонтанные и пред-



Рис. 9.4

Нейтральное лицо, «поддельная» улыбка и «искренняя» улыбка

намеренные экспрессии далеко не всегда распознаются с высокой степенью точности (Hess & Kleck, 1990). Искренность улыбки, однако, не означает, что она полностью спонтанна. Изучение олимпийских медалистов показало, что несмотря на то, что медалисты больше всего улыбались в присутствии публики, их улыбки по большей части были искренними (в их формировании участвовали глазные мышцы, а это доказывает, что они не были фальшивыми или вынужденными).

В другом исследовании испытуемым показывали приятный и тяжелый фильм и просили вести себя так, как будто фильм приятный. Те, кто смотрел тяжелый фильм, должны были притворяться. Улыбки тех, кто смотрел приятный фильм, были искренними счастливыми улыбками (как определялось ранее), при этом мышечная активность, ассоциируемая с любыми негативными эмоциями, отсутствовала. Те, кто пытался выглядеть довольным во время просмотра тяжелого фильма, изображали искусственные улыбки, предполагающие участие большой скуловой мышцы, а также еще около десяти мышц, связанных с чувствами страха, отвращения, презрения, грусти или злости (Ekman, Friesen & O'Sullivan, 1988). Можете ли вы сказать, на каких фотографиях, изображенных на рис. 9.5, улыбки искренние?



а)



в)



б)



г)

Рис. 9.5
Какая из этих улыбок «искренняя»?

Различать искренние и поддельные улыбки очень важно, однако четкого и однозначного алгоритма по-прежнему не существует. Это значит, что в любом конкретном случае истинное значение улыбки может остаться неясным. Хотя улыбка, в которой участвует только рот, едва ли действительно выражает удовольствие и счастье, улыбку, включающую глазные мышцы (то есть «искреннюю» улыбку) очень легко подделать, особенно если известно, что такая улыбка гораздо убедительнее, чем улыбка одними губами. Тот факт, что искреннюю улыбку можно изобразить (как на рис. 9.4), подтверждает такую точку зрения.

Так как анатомическое описание лица по принципу СКЛД требует большого количества времени для изучения и применения, существует потребность в компьютерных программах, которые могли бы распознавать эмоции и описывать движения лицевых мускулов. Создание таких программ — задача очень трудная, так как мышечные движения весьма многообразны, а лица людей сильно различаются по форме и мускулатуре. Некоторые подобные системы весьма непрактичны, потому что для их работы приходится наносить на лицо множество точек — ориентиров для компьютерного анализа (Kaiser & Wehrle, 1992). Бартлетт, Хагер, Экман и Сейновски сообщают о компьютеризированной системе, которая может анализировать движения в более естественных условиях (Bartlett, Hager, Ekman & Sejnovski, 1999); в предварительном исследовании эта система верно распознала около 90% единиц движения. Разумеется, подобные автоматизированные системы могут сослужить очень хорошую службу в исследовании выражений лица.

Другой подход, который исключает необъективность, вызванную тем, что выражения лица должны распознавать люди, а человеку свойственно ошибаться, основан на том положении, что различные эмоции продуцируют различные лицевые движения, некоторые из которых слишком мимолетны для невооруженного глаза. Суть метода такова: к лицу присоединяют электроды, которые измеряют электромиографические реакции (ЭМР). Наиболее содержательны следующие результаты: скуловая мышца (которая расширяет рот) работает в условиях «радости», а мышца-подниматель между бровей включается, когда человек грустит, сердится или боится (Cacioppo, Klein, Berntson & Hatfield, 1993; Camras, Holland & Patterson, 1993). Исследо-

вания, использующие ЭМР-запись, показали, что лицевые мышцы достаточно предсказуемо реагируют и на эмоции окружающих (например, Blairy, Herrera & Hess, 1999; Dimberg, 1982; Lundqvist, 1995). Таким образом, мышца-подниматель активируется, когда человек видит злость, а скуловая мышца начинает действовать, когда наблюдается выражение счастья. Лицо также подражает выражениям грусти и отвращения. Этот процесс подсознательной мимикрии вносит свой вклад в наши личные эмоции через лицевую обратную связь; это мы объясним позже.

Хотя точные методы тщательно структурированного анатомического анализа и ЭМР очень помогают ученым в исследовании лицевых экспрессий, для измерения лица и выполнения заданий-суждений исследователи чаще всего привлекают хорошо обученных наблюдателей. Наблюдателей просят определить частоту лицевых экспрессий, оценить их интенсивность или продолжительность. Для измерения общего объема улыбки человека, например, эти методы являются скорее правилом, нежели исключением (Briton & Hall, 1995). Если удастся получать адекватное согласованное мнение внутренних наблюдателей, такие подходы имеют высокую валидность.

Суждения относительно выражения эмоций на лице

Экман, Фризен и Элсуорт (Ekman, Friesen & Ellsworth, 1982a) провели тщательный анализ всех важнейших исследований лицевых экспрессий и пришли к следующему заключению:

Предшествующие обзоры литературы оставляют впечатление, что данные в изучаемой области противоречивы и непонятны; выполненный нами повторный анализ показал, что об эмоциях, отражаемых на лице, можно делать вполне точные суждения.

Экман и его коллеги признают, что данный вывод относится прежде всего к искусственным экспрессиям; однако все больше исследований спонтанных экспрессий также указывают на возможность точного их восприятия. Из-за трудности измерения реакций на выражения лиц, а также потому, что методологии измерения посвящено слишком много работ, мы остановимся на методах измерения подробнее, чем делали это раньше. То, как мы измеряем реакции на выражение лица, является ключевым моментом для любого утверждения относительно точности распознавания таких экспрессий.



Рис. 9.6

Как интерпретировать эти выражения?

Формат реакции

Изучите три лица на рис. 9.6. Затем рассмотрите методы измерения реагирования, описанные ниже. Будут ли ваши реакции отличаться в зависимости от используемого метода? Окажется ли один метод проще другого? Способствует ли какой-нибудь из методов большей точности?

1. В пробелах напишите, какую эмоцию выражает каждое лицо.

А. _____

Б. _____

В. _____

2. Из имеющихся вариантов выберите одну из эмоций, которая точнее всего описывает лицо А, лицо Б и лицо В.

Лицо А

Лицо Б

Лицо В

Ярость _____

Счастье _____

Грусть _____

Злость _____

Радость _____

Отчаяние _____

Гнев _____

Наслаждение _____

Торжественность _____

Возмущение _____

Развлечение _____

Уныние _____

Негодование _____

Удовольствие _____

Меланхолия _____

3. Из данного списка эмоций выберите одну, которая точнее всего описывает лицо А, лицо Б и лицо В: радость, грусть, удивление, страх, гнев.

Этот пример иллюстрирует одну из многочисленных трудностей, возникающих при оценке точности идентификации выражений лица: нужно точно определить тип реакции, требуемой от того, кто выносит суждение. В этом случае точность суждения будет зависеть в значительной степени от инструкций, получаемых «судьей». В условиях первого эксперимента мы получим полностью открытую, свободную реакцию «судей». Это даст широкий спектр ответов, при этом исследователям придется решать, насколько суждение наблюдателя соответствует их собственному

термину для обозначения конкретной эмоции. Иногда «судьи» дают название, которое в экспериментальных условиях может восприниматься как смешение; например, выражение самодовольства может содержать элементы лицевого выражения счастья и злости. Экспериментаторы и наблюдатели могут давать разные названия и при этом реагировать на определенные эмоции в реальной жизни совершенно одинаково. Это также поднимает вопрос о «ножницах» между восприятием эмоциональных реакций и обозначением их так, чтобы это было понятно другим.

Во втором методе идентификационное задание чересчур усложнено: эмоции, данные в каждой категории, слишком похожи. В таких условиях можно предположить, что точность распознавания будет достаточно низкой. В некоторых случаях все названия будут касаться вариантов одной эмоции, — а между тем наблюдатель может увидеть нечто абсолютно иное, но добавлять другие определения ему запрещено. Например, лицо В воспринимается исследователем как грустное, а «судья» может счесть его нейтральным.

Последний набор инструкций диаметрально противоположен второму: идентификационное задание достаточно простое. Поскольку эмоциональные категории дискретны, мы можем говорить о высокой точности результатов третьего эксперимента.

На точность влияют также предубеждения «судей». К примеру, дано задание с одинаковым числом грустных, радостных и злых лиц. Если «судья» все их определяет как «радостные» (берем крайний случай), он будет оценен как очень точный идентификатор выражения радости, и мы можем сделать вывод, что этот наблюдатель прекрасно определяет счастливое выражение лица. Но при этом он не обладает дифференциальной точностью, так как для всех вариантов у него был один ответ. По этой же причине низкая точность в отношении других эмоций является скорее показателем предубеждения, нежели реальным отражением низкой точности. Исследователи, использующие тесты множественного выбора, к счастью, выработали специфические способы оценки суждений, принимающие в расчет предубеждение (Wagner, 1993). И, конечно, нужно помнить, что уровень точности будет зависеть и от вероятности случайного выбора: с четырьмя вариантами этот уровень составит 25%, с тремя — 33% и т. д. Следовательно, ни одному уровню точности нельзя дать абсолютную оценку; он должен определяться с учетом того, насколько высок или низок средний случайный результат.

Лицевой стимул

Эмоциональную экспрессию, которую надо будет распознать, можно вызвать различными способами. Одни экспериментаторы просто описывали ситуацию и просили испытуемого вести себя так, как если бы он оказался в подобной ситуации; другие давали список эмоций и просили испытуемого их изобразить; некоторые использовали фотографии людей в реальных ситуациях. В одном из исследований дошло до комичного. В лаборатории была установлена камера, готовая в нужный момент заснять экспрессии испытуемого. Чтобы вызвать экспрессию боли, экспериментатор начинал с силой выламывать испытуемому пальцы; чтобы у испытуемого взгляд стал испуганным, экспериментатор неожиданно стрелял из пистолета; для вызова выражения опасения испытуемому говорили, что пистолет снова выстрелит, причем совсем у него над ухом, на счет «три» (фотография делалась на счет «два»); выражение веселья снималось, когда экспериментатор шутил с испытуемым; когда экспериментатор давал испытуемому понюхать останки дохлой крысы, наблюдалась экспрессия отвращения; и, наконец, — представьте себе, — для того, чтобы вызвать выражение печали, испытуемого гипнотизировали и говорили, что несколько членов его семьи погибли в автокатастрофе! «К сожалению, — рассказывает экспериментатор, — камера не могла заснять сильную печаль, потому что испытуемый рыдал, опустив голову», так что пришлось остановиться на выражении легкой печали. Однако в этом исследовании был один интересный момент, который возвращает нас к обсуждению лицевого контроля и правил выражения. Данлап (Dunlap) обнаружил, что у всех женщин-испытуемых при болевом стимуле на лице появлялось выражение веселья. У мужчин такого не наблюдалось; к тому же эти экспрессии не соответствовали тому, как сами женщины описывали свои ощущения вербально. Им было действительно больно! Когда испытуемые реагируют на стимул достаточно парадоксально, как в нашем примере, точность «судей», конечно, будет невысока.

Несмотря на то что идея предоставления испытуемым контролируемого стимула и затем наблюдения их реакций была в исследовании Данлапа доведена до абсурда, она по-прежнему лежит в основе исследований спонтанных реакций. Испытуемым показывают различные по содержанию слайды или пленки (веселые, отвратительные, сексуальные, трогательные и т. д.),

а их лицевые реакции при этом снимают на скрытую камеру. Затем «судьи» просматривают записи и пытаются догадаться, какой слайд или пленку видят испытуемые в данный момент (Buck, 1979; Zuckerman, Hall, DeFrank & Rosenthal, 1976). Используя этот метод, можно поймать совершенно случайные реакции человека. Однако поскольку испытуемые находятся не в реальной коммуникативной среде, их поведение может быть не более реальным или естественным, чем попытки изобразить определенные эмоции по команде экспериментатора. Другой метод, заключающийся в том, что испытуемых просят воскресить в памяти некое эмоциональное событие и затем обсудить его, иногда использовался как более натуральный альтернативный подход, который соединяет в себе определенные элементы преднамеренной и спонтанной коммуникации (Halberstadt, 1986).

Разнообразие методов презентации «судьям» лицевых стимулов только усложняет интерпретацию результатов исследований лица. Живые ли это лица, фотографии, рисунки, видеозаписи или кинофильмы? В некоторых исследованиях более высокая точность достигалась посредством использования экспрессий, заснятых на видеопленку. Часто в различных исследованиях продолжительность наблюдения различается, и всегда существует вопрос преимуществ и недостатков наблюдения за лицами, которые больше (на киноэкране) или меньше (на маленьких фотографиях), чем те, которые мы видим каждый день.

Знание демонстрируемого лица также влияет на точность оценки. Если лицо вам знакомо и вы видели, как оно выражает какие-либо эмоции, вы, скорее всего, определите правильно и ту эмоцию, которую вы еще не наблюдали. Если вы знаете наблюдаемого человека, у вас есть определенная точка отсчета для вынесения суждений. Например, человек, который часто улыбается и которого вы затем видите без улыбки, может показаться вам очень грустным. А у другого человека отсутствие улыбки может просто быть частью нормального, нейтрального выражения лица.

Контекст или нет?

Некоторые исследования проясняют, что на суждение относительно выражаемой эмоции может повлиять дополнительное знание о контексте выражения эмоции (контекст может быть визуальным, например, если наблюдатели видят определенную ситуацию и людей, в ней задействованных, или нарративным, если

наблюдателям рассказывается история, а затем показываются выражения лиц ее участников). Наблюдатели могут определить лицевую экспрессию и без контекста, но сопутствующее восприятие социального контекста, окружения и других людей влияет на их суждения. Некоторые ученые уже изучали вопрос о том, что оказывает наибольшее влияние на восприятие, — контекст или экспрессия, — однако данная проблема пока далека от разрешения (Fernandez-Dols & Carroll, 1997). Возможно, из всех исследований влияния контекста на оценку выражения лица самым цитируемым является классическое исследование Манна (Munn, 1940). Выражения лица, взятые из журналов *Life* и *Look*, были показаны испытуемым с контекстом и без него. Фоновая информация очень способствовала точному распознаванию как выражения лица, так и вербальных сигналов, описывающих ситуацию.

Другой классической демонстрацией влияния контекста является исследование линейных рисунков, которое выполнил Клайн (Cline, 1956). Это исследование изучало влияние наличия другого лица как части контекста. Он обнаружил, что выражение одного лица влияет на интерпретацию выражения другого. Если изображение улыбающегося лица помещалось рядом с изображением унылого, улыбающееся лицо интерпретировалось как доминантное — лицо порочного, глумливого, злорадного задиры. Рядом с нахмуренным лицом улыбающееся казалось счастливым, дружелюбным и мирным.

Очевидно, контекст, в котором наблюдается та или иная экспрессия, может повлиять на расшифровку выражения. Иногда вопрос ставится с позиции того, что важнее — контекст или сама экспрессия (см. обзор в Fernandez-Dols & Carroll, 1997), но это слишком упрощенный подход. Иногда суждение зависит не от того, какой источник информации доминирует в суждениях наблюдателя, а от того, можно ли объединять информацию из двух источников. Иногда это достигается посредством повторной интерпретации информации из одного источника, например, решением, что «грустный» контекст истории вызывает также и чувство гнева; в другом случае совершается реальная интеграция, например, когда выражение «страха» и контекст «гнева» дают общую интерпретацию «боли» (Carroll & Russell, 1996). Манипулируя ясностью и силой ситуации или экспрессии, можно продемонстрировать, какие именно сигналы — ситуационные или лицевые — оказывают большее влияние на интерпретацию эмоциональных переживаний (Ekman, Friesen & Ellsworth, 1982c).

Эмоции, прочитанные на лице

На то, как мы считываем эмоции с лица, оказывает влияние множество факторов, но факт остается фактом — их можно читать, и читать с очень высокой точностью. Некоторые эмоции распознают лучше, некоторые — хуже, но шесть основных эмоций — радость, гнев, отвращение, грусть, удивление и страх — определяются достаточно единодушно во многих исследованиях. Рисунки 9.7–9.12 иллюстрируют эти шесть эмоций с описанием характерных лицевых движений (каждое из которых может быть описано с точки зрения задействованных единиц движения). Эти экспрессии хорошо распознаются не только в США, но и в других странах. Исследовательские программы Экмана, Изарда и других продемонстрировали, что основные выражения эмоций на лице распознаются независимо от культуры наблюдателя (см. главы 2 и 3, а также Ekman, Sorenson & Friesen, 1969; Izard, 1971). Еще раньше Биль и его коллеги (Biehl et al., 1997) продемонстрировали, что семь эмоций, показанных на лицах японцев и кавказцев, с высокой степенью согласия распознавали испытуемые в Венгрии, Японии, Польше и на Суматре, а также кавказцы и недавно иммигрировавшие в США вьетнамцы.



Рис. 9.7

Удивление: брови приподняты, загнуты и высоко расположены. Кожа под бровями натянута. Горизонтальные морщинки пересекают лоб. Веки открыты; верхнее веко приподнято, а нижнее опущено; белок глаза — склера — приоткрывается над радужной оболочкой глаза, а зачастую и под ней. Челюсть опущена, так что губы и зубы разделены, но напряжения нет, рот не растянут



Рис. 9.8

Страх: брови приподняты и сдвинуты. Морщинки на лбу смещаются к центру, а не проходят через весь лоб. Верхнее веко приподнято, открывая склеру, нижнее веко напряжено и приподнято. Рот открыт, губы немного напряжены и опущены или вытянуты и опущены



Рис. 9.9

Отвращение: верхняя губа приподнята. Нижняя губа также поднята и прижата к верхней или опущена и слегка выдается. Нос сморщен. Щеки приподняты. Морщинки под нижним веком, веко приподнято, но не напряжено. Брови опущены, опуская тем самым верхнее веко

Мы можем сказать, что сегодня, в мире глобального влияния средств массовой информации, подобный результат не вызывает удивления. Экман и его коллеги решили выяснить, как будут распознавать эмоции жители Новой Гвинеи, которые не подвергались влиянию западных норм в отношении выражений лица. Даже в Новой Гвинее фотографии граждан США, на которых изображались шесть основных эмоций (страх, удивление, гнев, радость, грусть и отвращение), распознавались очень четко. Более того, исследователи сфотографировали нескольких гвинейцев в момент демонстрации их реакции на различные ситуации (например, «вам грустно, потому что умер ваш ребенок»); респонденты в США с высокой степенью точности догадывались, какой именно сценарий отображался на фотографии (Ekman & Friesen, 1971).

В большинстве своем кросс-культурные исследования имели дело с изображениями лиц с очень бедным набором конфигураций основных эмоций. Однако, как уже отмечалось, выражения лица могут представлять собой сложную смесь эмоций, при этом оказываются задействованы разные лицевые мышцы, одновременно отображающие элементы различных экспрессий. Вопрос, применимо ли кросс-культурное исследование к более тонким, сложным экспрессиям, заставил Экмана и его коллег ввести в область кросс-культурных исследований новую методологию. Эти исследователи получили оценки разных выражений лиц от испытуемых из 10 мест по всему миру, включая Эстонию, Суматру, Шотландию, Японию, Италию и Гонконг. Высокая степень согласия наблюдалась не только по первичным, но и по вторичным лицевым экспрессиям (Ekman et al., 1987). Несмотря на то что практически во всех протестированных регионах распознавание определенных эмоций находится на достаточно высоком уровне, определенные различия существуют. В третьей главе мы

обсудили исследование различий между людьми. Межрегиональные различия исследуются до сих пор. Рассел (Russel, 1994) в обзоре большого объема исследований выяснил, что выражения лиц (в основном западные лица) точнее распознавались западными группами (см. также Matsumoto, 1992). Некоторые отличия в распознавании эмоциональных экспрессий между различными культурами определяются культурными нормами, касающимися того, какие эмоции можно выражать и как.

Например, представители различных культур приписывают различным экспрессиям большую или меньшую *интенсивность*; Мацумото и Экман (Matsumoto & Ekman, 1989) выяснили, что



Рис. 9.10

Гнев: брови опущены и сведены. Между бровями появляются вертикальные линии. Нижние веки напряжены и, возможно, приподняты. Верхние веки напряжены и, возможно, выпячены. Губы находятся в одной из двух основных позиций: плотно сжаты, с прямыми или опущенными уголками, или открыты, напряжены и имеют форму квадрата, как при крике. Ноздри могут быть расширены, но для выражения злости это не принципиально, так как подобный эффект можно наблюдать и при выражении грусти. Если злость заметна не во всех трех областях лица, выражение остается неопределенным



Рис. 9.11

Радость: уголки губ оттянуты и приподняты. Рот может быть открыт, приоткрывая при этом зубы. Морщинки (носовая складка) спускаются от носа к внешнему краю уголков губ. Щеки приподняты. Морщинки под нижним веком, само веко может быть приподнято, но не напряжено. Морщинки в уголках глаз направлены вовне из внешних уголков (на этой фотографии скрыты волосами)

Рис. 9.12

Грусть: внутренние уголки бровей приподняты. Кожа под бровями имеет форму треугольника, с приподнятыми внутренними уголками. Внутренний край верхнего века приподнят. Уголки губ опущены, губы подрагивают



американцы усмотрели в изучавшихся лицевых экспрессиях больше интенсивности, чем японцы.

Несмотря на то что исследователи не сходятся в вопросе о количестве основных эмоций в целом (Cornelius, 1996), большинство работ, описывающих лицевые движения, связанные с эмоциями, делали акцент на шести перечисленных здесь и показанных на рис. 9.7–9.12 эмоциях. Не так давно ученые обратили внимание и на другие эмоции. Выяснилось, что универсально распознаваемая экспрессия существует и у *презрения* – легкое напряжение и поднятие уголков губ с одной стороны (Ekman et al., 1987). Также выяснилось, что лицевые сигналы *волнения* включают в себя усиленное моргание, больше движений, ассоциируемых со страхом (горизонтальное растяжение рта), а также усиление лицевой активности в целом (Harrigan & O'Connell, 1996). Также было замечено, что в социально тревожных ситуациях люди начинают больше улыбаться и смеяться. Для *потрясения* характерными сигналами оказались опущенный или бегающий взгляд, повернутая голова, прикосновения к лицу и «контролируемые улыбки» (улыбка, которую человек пытается совместить с другими движениями на лице) (Keltner, 1995). Келтнер также изучил временной порядок и относительную продолжительность компонентов выражения замешательства (рис. 9.13).

Физиология лица

У любого из нас найдется друг, лицо которого напоминает скалу, что бы ни творилось вокруг. У нас также есть друзья, чьи лица чувствительны к любому дуновению эмоционального ветра, как крылья бабочки. Однако мы не всегда отдаем себе отчет в том, что подобные различия обусловлены различием в физиологии. Для «интерналов» характерна меньшая интенсивность выражения эмоций на лице, но при этом физиологическая реактивность у них более высокая (в таких показателях, как сердцебиение или гальваническая реакция кожи); у «экстерналов» (экспрессивных) все наоборот (Buck, Savin, Miller & Caul, 1972; Lanzetta & Kleck, 1970; Notarius & Levenson, 1979). В большинстве своем теоретизирование на эту тему заключается в указании факторов научения – говорится, например, о том, что общество способствует подавлению внешних эмоциональных реакций, и что люди должны переживать свои эмоции или

возбуждение каким-то другим способом, — возможно, посредством внутренней активации нервной системы. Можно говорить о переносе эмоциональной разрядки: эмоция высвобождается либо наружу, либо вовнутрь (Notarius & Levenson, 1979). Однако подобная обратная зависимость между экспрессивностью и физиологическими реакциями (сердцебиение) обнаруживается и при исследованиях новорожденных, а это указывает на то, что в выборе способа эмоциональной разрядки могут быть задействованы и качества, свойственные определенному темпераменту (Field, 1982).

Зная об этих отличиях, интересно было бы подумать о возможной связи между экспрессивностью и физическим здоровьем. Может ли ограничение внешней экспрессии нанести вред здоровью? Фридман и его коллеги (Friedman & Booth-Kewley, 1987; Friedman, Hall & Harris, 1985) исследовали этот вопрос и выяснили, что, как и предполагалось, «сдержанный» стиль экспрессии коррелировал с признаками коронарной сердечной недостаточности и даже непосредственно со случаями инфарктов. Кинг и Эммонс (King & Emmons, 1990) нашли подтверждение гипотезе о том, что амбивалентность эмоциональной экспрессии связа-

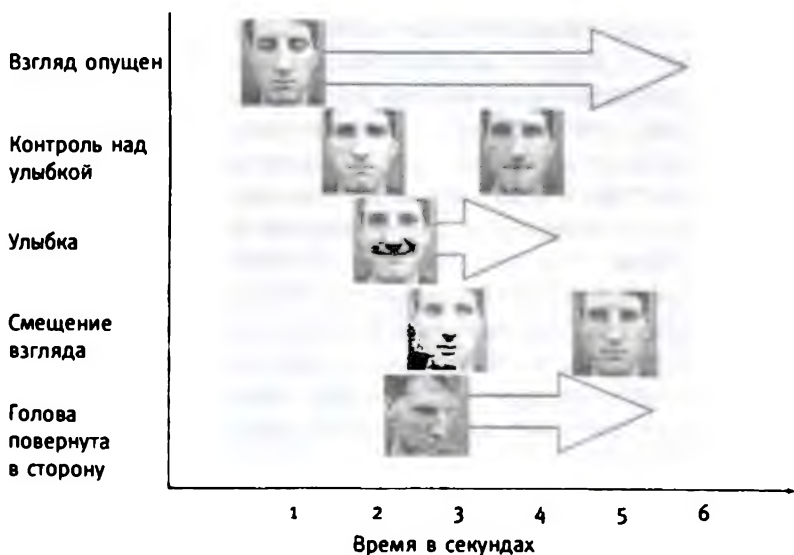


Рис. 9.13

Прототипическая реакция замешательства. Средняя продолжительность каждого действия измеряется отрезком от левого края фотографии до конца стрелки

на со слабым здоровьем. Малатеста, Йонас и Изард (Malatesta, Jonas & Izard, 1987) выяснили, что у женщин, которые выражали свою злость менее экспрессивно, чаще наблюдались симптомы артрита, а у женщин, которые были менее экспрессивны, когда грустили, начинались серьезные проблемы с кожей. Интересную информацию о связи эмоционального сдерживания и здоровья дает нам исследование алекситимии (*alexithymia*); термин *алекситимия* означает неспособность описывать свои собственные эмоции. Для таких больных характерна недостаточная лицевая экспрессивность, они также страдают от большого количества психосоматических заболеваний (Buck, 1993).

Сложность связи лица и физиологии подтверждается гипотезой Дарвина о *лицевой обратной связи*. Дарвин полагал, что свободная выраженная эмоция будет усиливаться. Гипотеза о лицевой обратной связи утверждает, что экспрессии на лице могут *создать* эмоциональное переживание через прямые связи между лицевыми мускулами и эмоциональными центрами мозга.

Обоснована ли гипотеза о лицевой обратной связи? Идея о том, что эмоции можно регулировать с помощью лица и что можно создать подлинное эмоциональное переживание посредством искусственных внешних экспрессий, имеет большое значение для воспитания детей, психотерапии и других областей (Izard, 1990). Споры о гипотезе лицевой обратной связи шли достаточно долгое время, так как несмотря на то, что множество исследований ее подтверждают, значительная их часть потенциально имеет определенные методологические недостатки (Matsumoto, 1987). В ходе типичного эксперимента испытуемых просят совершать различные движения лицевых мускулов, а затем оценивают их эмоциональное состояние с помощью самоописания (Laird, 1974; Tourangeau and Ellsworth, 1979). Недостаток данного исследования заключается в том, что испытуемые могут решить, что искусственная гримаса должна выглядеть как выражение страха или счастья. Если это происходит, неудивительно, что они послушно сообщают о том, что они переживают именно эти эмоции.

К счастью, не все исследования страдают подобными недостатками. В ходе некоторых экспериментов реакции измерялись достаточно объективно, а не с помощью субъективного метода самоописания. Например, изображение сильной реакции (как противопоставление отсутствию реакции вообще) на электрический удар дает относительное усиление физиологи-



Рис. 9.14

Иллюстрация техники, используемой для активации различных лицевых мускулов: Слева: использование губ. Справа: использование зубов

ческой реакции (электродермальные показатели), что говорит о том, что человек ощущает более сильную боль; изображение сильной реакции также приводит к тому, что люди сами сообщают о более сильной боли (Lanzetta, Cartwright-Smith & Kleck, 1976).

В одном достаточно интересном исследовании группа ученых скрыла цель изображения лицевых экспрессий, сказав участникам эксперимента, что они помогают людям с определенными физиологическими нарушениями научиться держать письменные принадлежности; их можно было держать зубами, что естественным образом раскрывало губы, или же просто губами, что, естественно, заставляло людей их сжимать. На рис. 9.14 показаны данные положения. Эти две позиции отличались друг от друга тем, что в одной из них активировались мускулы «улыбки», о чем участники не знали. Люди, державшие ручку между зубов (что активировало мускулы «улыбки»), считали просматриваемые мультфильмы более смешными, по сравнению с другими людьми (Strack, Martin & Stepper, 1988). Таким образом, положение лицевых мускулов действительно может влиять на эмоциональное состояние человека.

В ходе другого исследования (Stepper & Strack, 1993) экспериментаторы манипулировали положением тела испытуемых (вертикальное или наклонное), используя различные виды сидений, и показали, что если испытуемые сидели прямо, когда им сообщали о том, что они хорошо выполнили предыдущее задание, они гордились своим успехом больше, нежели люди, сидевшие в наклонном положении! Очевидно, для того чтобы повлиять напрямую на чувства человека, сенсорная обратная связь не обязательно должна быть лицевой. Страк и Нойманн (Strack & Neumann, 2000) расширили понятие лицевой обратной связи от эмоциональных реакций до типов суждений в отношении окружающих нас людей. Под видом изучения того, каким образом работа на компьютере вызывает напряженность,

участников попросили сдвинуть брови (или не делать этого) во время выполнения на компьютере задания на суждения. Задание заключалось в том, чтобы оценить, насколько популярны разные известные и неизвестные люди. Те, кто выполнял задание, сдвинув брови, оценивали людей по критерию популярности ниже, чем испытуемые из контрольной группы, возможно, потому что сдвинутые брови подсознательно заставляли их быть более скептически настроенными.

Экман и его коллеги, изучая лицевую обратную связь, также экспериментально показали, что движение определенной мышцы на лице по команде, как, впрочем, и «оживление» пережитого эмоционального переживания, продуцирует специфические модели реагирования в автономной нервной системе (Ekman, Levenson & Friesen, 1983). Пульс и температура пальцев сильнее возросли при переживании гнева, нежели радости; страх и гнев были схожи в отношении роста частоты сердцебиения, но отличались по температурному показателю. Эти результаты проявляются в форме знакомых всем нам ощущений: мы краснеем и чувствуем жар, когда злимся, а когда нам страшно, у нас холодеют руки.

О том, как в точности работает механизм, ответственный за изменение эмоций как результат движений лица и тела, мы почти ничего не знаем. Несмотря на то что хорошо продуманные эксперименты помогают выработать когнитивное объяснение (люди сообщают о переживаемых чувствах, основываясь на совершаемых ими движениях), природа физиологического механизма все еще остается неразгаданной. Хотя почти все исследователи полагают, что обратная связь протекает через нервную систему, новейшая теория, названная васкулярной теорией эмоционального выражения, утверждает, что конкретные движения лица (и модели дыхания) меняют температуру крови, идущей в мозг, что непосредственно влияет на эмоциональное состояние (чем холоднее кровь, тем позитивней эффект) (McIntosh, Zajonc, Vig & Emerick, 1997; Zajonc, 1985).

Таким образом, получается, что наши собственные экспрессии — даже в виде спонтанной мимики в ответ на экспрессии окружающих — могут продуцировать соответствующие эмоции или же усиливать или ослаблять протекающие эмоциональные переживания. Процесс «эмоционального заражения» (Hatfield, Cacioppo & Rapson, 1994) может влиять на нашу способность переживать эмоции и понимать эмоциональное состояние дру-

гих людей. В самом деле, показав испытуемым «искренние» и «поддельные» улыбки на рис. 9.4, Суракка и Хиетанен (Surakka & Hietanen, 1998) увидели, что ЭМР-записи глазных мышц и мышц щек были сильнее у тех, кто видел искренние улыбки. Более того, результаты эксперимента говорят о том, что те, кто наблюдал искренние улыбки, получили больше удовольствия.

Ученые, изучающие связь лица и физиологии, также обнаружили, что мозг управляет искусственными и спонтанными лицевыми экспрессиями при помощи разных нервных путей. Это было выявлено при изучении различных мозговых повреждений, которые приводят к потере способности производить лицевые экспрессии намеренно, но при этом у человека сохраняется способность смеяться, плакать, хмуриться и т. д., если он действительно испытывает определенное чувство; существует и противоположная форма нарушения (Rinn, 1984). При повреждении мозговых тканей лицевая экспрессивность страдает особенно сильно, если травмировано правое полушарие, которое, как полагают, отвечает за невербальное поведение (Buck & Duffy, 1980). Многочисленные исследования подтвердили, что левая сторона лица, как правило, более экспрессивна (Borod, Koff, Yecker, Santchi & Schmidt, 1998; Skinner & Mullen, 1991); это связано с тем, что левую половину лица контролирует правое полушарие. Однако принимая во внимание различие нервных путей, отметим, что подобная асимметрия имеет отношение лишь к искусственным экспрессиям; спонтанные же реакции, как правило, более симметричны (Ekman, Hager & Friesen, 1981; Skinner & Mullen, 1991). Ну что ж, теперь вам, наверное, пришлось пересмотреть свое отношение к вашему другу с застывшей улыбкой!

Итак, мы изучили отправление и получение сообщений об эмоциональном состоянии. Но ученые задавались также и другими вопросами, выходящими за рамки сиюминутной эмоциональной экспрессии. Например, их интересовало, говорит ли нам эмоциональная экспрессия что-либо о своих социальных последствиях.

Социальное влияние выражения лица

Проблема социального влияния выражения лица очень существенна, так как в определенной степени лицо можно контролировать. Мы уже упоминали о проблеме спонтанных и ис-

кусственных экспрессий. По своей природе искусственная экспрессия предполагает, что мы не всегда чувствуем то, что выражаем. Лицо становится инструментом самопрезентации (создает нужный образ в глазах других) и социального влияния (продуцирует желаемое поведение). Ирония заключается в том, что мы сами подвержены подобным манипуляциям со стороны окружающих, потому что склонны считать, что лицо — это окно, открывающее нам истинные чувства других людей, а это может быть совсем не так. Принимая во внимание этот факт, Цукерман, Де Пауло и Розенталь (Zuckerman, DePaulo & Rosenthal, 1981) выяснили в результате обзора исследований обмана, что люди хуже распознают ложь, если видят лицо обманщика.

Знание лицевых экспрессий полезно тем, чья профессиональная деятельность связана с помощью другим людям. Одной из возможностей его применения является диагностика и определение тяжести умственных расстройств. Экман, Мацумото и Фризен (Ekman, Matsumoto & Friesen, 1997) продемонстрировали, что более пренебрежительные и «поддельные» выражения радости во время посещения больных были связаны с меньшим прогрессом в выздоровлении, и что у различных диагностических групп наблюдались разные модели лицевых экспрессий: на лицах страдающих сильной депрессией чаще выражалась грусть или отвращение, люди с маниями чаще выражали «искреннюю» и «поддельную» радость и в меньшей степени гнев, отвращение и грусть; а на лицах шизофреников отражался в основном страх, а все прочие эмоции наблюдались на достаточно низком уровне. Фридлунд, Экман и Остер (Fridlund, Ekman & Oster, 1987) продемонстрировали, что лица депрессивных больных были более грустными и менее экспрессивными. Сравнение склонных и не склонных к суициду депрессивных больных выявило следующие отличия: у суицидально настроенных больных верхняя часть лица была менее активна (что, возможно, является признаком недостатка общения) и гораздо чаще наблюдались асимметричные и презрительные экспрессии (напомним, что асимметричные экспрессии чаще всего бывают намеренными, а не спонтанными) (Heller & Haynal, 1994). Было проведено обширное исследование взаимодействия матерей с симптомами депрессии с детьми (см., например, Lundy, Field & Pickens, 1996). У таких детей лица по сравнению с контрольной группой были менее экспрессивны, они хуже определяли местонахождение взрослых, а на лице у них чаще отражались негативные эмоции.

Савицки и его коллеги (Savitsky, Izard, Kotsch & Christy, 1974) заинтересовались вопросом, оказывает ли выражение лица жертвы какое-либо влияние на поведение агрессора. В случае когда испытуемые полагали, что могут контролировать количество ударов током, которое должен получить другой человек (жертва), они чаще ударяли током тех, чьи лица выражали радость, нежели тех, чье лицо было злым. Экспрессии страха и нейтральные экспрессии не отличались друг от друга по числу ударов тока, которое для обеих экспрессий оказалось очень низким.

В другом исследовании Савицки и Сим (Savitsky & Sim, 1974) попытались выяснить, как влияет выражение лица на оценку рассказа обвиняемого. Обвиняемые описывали совершенное ими преступление (кража домашних животных или вандализм), меняя при этом выражение лица. Использовались злое, радостное, грустное и нейтральное выражение лица. Судьи были более благосклонны к грустным и подавленным или «нейтральным» обвиняемым. Их преступления считались менее серьезными; вероятность повторного совершения подобного преступления, по мнению судей, была минимальна, мера наказания оказывалась наименее строгой. Злые (и — в меньшей степени — радостные) обвиняемые осуждались наиболее жестко.

Лица обвиняемых были не единственным фактором влияния в зале суда. Эксперимент Харта (Hart, 1995) с инсценировкой судебного процесса показал, что вердикты «присяжных» — «виновен» или «не виновен» — в значительной степени определялись выражением лица (и тембром голоса) «судьи» во время прочтения коллегии стандартных инструкций, а это доказывает, что выражение лица судьи может подсознательно повлиять на присяжных, хотя они и должны быть беспристрастными.

Выражение лица оказывало влияние и в других общественно-политических ситуациях. Результаты одной работы, посвященной влиянию средств массовой информации, показали, что разные дикторы новостных программ имеют свои предпочтения в отношении кандидатов на выборах, что определялось по выражению их лиц, когда они называли имена кандидатов. Это могло подсознательно повлиять на политические предпочтения телезрителей (Friedman, DiMatteo & Mertz, 1980; Mullen, 1986).

Возможность того, что выражение лица связано с дискриминацией женщин, была темой исследования лидеров групп — мужчин и женщин (Butler & Geis, 1990). Лидеры, мужчины и женщины, в экспериментальных группах вносили одинаковые

предложения; члены групп, которые и были испытуемыми, проявляли больше одобрительных реакций (улыбка, кивки) и меньше неодобрительных (сдвинутые брови, сжатый рот, покачивание головой), слушая именно лидера-мужчину, а не женщину. Члены групп не знали, что в данный момент они действуют согласно своему гендерному предубеждению, или отрицали это; позднее в письменных оценках различных лидеров они не проявили никакой предвзятости. Батлер и Гейс утверждают, что невербальные сигналы недооценки женщин-лидеров могут убедить остальных, — как, впрочем, и саму женщину-лидера, — в том, что ее предложения слабы или неверны.

Еще одну связь между лицом и гендерной дискриминацией описывает Арчер; это явление было названо «фейсизмом» или феноменом доминирования лица. В газетах и журналах на изображениях мужчин непропорционально много места уделяется лицу; изображая женщин, художники и фотографы, как правило, акцентируют внимание, наоборот, на теле. Арчер с коллегами (Archer, Iritani, Kimes & Barrios, 1983) выяснили, что эта модель существует уже больше шести веков в одиннадцати различных культурах, причем не только в искусстве и прессе (книги, журналы, газеты), но и в любительских рисунках. Арчер и другие ученые (Zuckerman, 1986) сделали вывод, что фейсизм является формой дискриминации женщин.

Согласно убеждению, что уменьшенное изображение лица принижает человека, Цукерман и Кифер (Zuckerman & Kieffer, 1994) продемонстрировали, что в журналах и искусстве существует также и фейсизм, превозносящий белых над черными (если художники белые), и чем выше статус человека на фотографии, тем пропорционально больше изображение его лица.

В контексте обсуждений различий мужчин и женщин много говорилось об улыбке. Женщины (не юные девушки) улыбаются чаще, чем их партнеры (Hall, 1984; Otta, 1998). Некоторые последователи феминизма видят в этом различии слабое место женщин: это делает их визуально более слабыми или угодливыми (Henley, 1977). В этом контексте часто считается, что улыбка является признаком подчинения человека ниже статусом. Однако данные о том, что женщины чаще улыбаются из-за социальной слабости, не находят подтверждения. Данные исследований по этому вопросу противоречивы (ср. Bugental, Love & Gianetto, 1971 и Halberstadt, Hayes & Pike, 1988). Заключить, будто неискренние экспрессии — удел женщин, было бы преждевременным.

Улыбка является весьма влиятельным социальным сигналом, который изучался во многих контекстах, помимо гендерных различий. Люди обмениваются улыбками достаточно предсказуемым способом (Jorgenson, 1978). Согласитесь, что после того как вам улыбнулись в ответ, лицевая обратная связь или процесс атрибуции («Я только что улыбнулась Джиму. Должно быть, он мне действительно нравится!») существенно меняют ваше отношение к улыбающемуся человеку. Улыбка является положительным подкрепителем, который способен изменить поведение, как и более традиционные подкрепители; это демонстрируют эксперименты, об этом знает любой родитель. Родители также знают, — и исследования это показывают, — что улыбки (и другие экспрессии) взрослых оказывают влияние на настроение ребенка и на то, как он будет реагировать на окружающую среду (Carpella, 1981). Улыбки также влияют и на взрослых: если вам улыбнется один прохожий, это может настроить вас позитивно по отношению к другому прохожему (Solomon, Solomon, Arnone, Maur, Reda & Roth, 1981).

Злое лицо также является сильным стимулом. В серии экспериментов Хансен и Хансен (Hansen & Hansen, 1988) сравнивали способность человека выделять злое лицо в толпе радостных лиц с его способностью выделять радостное лицо в толпе злых. Как они и предсказывали, люди быстрее и правильнее выделяли злое лицо. Возможно, наше выживание как вида каким-то образом связано с нашей чувствительностью к угрозе.

Влияние, оказываемое на нас выражениями лиц окружающих, не ограничивается лицами, которые мы воспринимаем и отмечаем сознательно. Сейчас мы знаем о существовании эффекта подсознательного восприятия. Мерфи и Зайнс (Murphy & Zajonc, 1993) показывали людям счастливое или злое лицо в течение 4 миллисекунд, — интервала, который слишком мал для сознательного восприятия, — и сопровождали это действие неизвестным стимулом (китайские литературные персонажи). Когда экспериментаторы спросили участников, как они восприняли каждого из персонажей, они выяснили, что персонажи, предваряемые показом счастливого лица, понравились участникам больше. Позже Димберг, Танберг и Элмхед (Dimberg, Thunberg & Elmehed, 2000) выяснили, что подсознательное восприятие людьми счастливых и злых выражений лица продуцирует соответствующие движения лицевых мускулов согласно системе ЭМР. В данном случае и стимул (увиденное лицо),

и реакция (незначительные движения на лице, зафиксированные ЭМР) происходили подсознательно. Почти пугающая чувствительность человека к выражениям лица, несомненно, играет важную роль в нашей адаптации к социальной жизни.

Резюме

Обсуждение роли лица в человеческом общении должно оставить у вас целый ряд впечатлений.

Во-первых, лицо — это мультисигнальная система. Оно способно передавать информацию о личности, о ее интересах и чувствительности в процессе взаимодействия, об эмоциональном состоянии и о том, как люди хотят представить себя в глазах окружающих. Хотя мы знаем, что люди ассоциируют определенные личностные характеристики с определенными экспрессиями и чертами лица, исследования не дают четкого ответа на возникающие вопросы. Мы знаем, что лицо используется как регулятор общения, который открывает или закрывает коммуникационные каналы, дополняет и меняет поведение окружающих и заменяет вербальные сообщения.

Мы узнали, что выражение лица — явление сложное. Из всех отделов тела именно лицо лучше всего обеспечивает внешнюю и внутреннюю обратную связь, что облегчает следование определенным правилам выражения. Не все выражения являются отражением одной эмоции; некоторые отражают смешение эмоций. Иногда на нашем лице отражаются определенные аспекты эмоций, которые мы на самом деле не чувствуем, например, лицевые знаки, которые являются комментарием к эмоциям. Вопрос, насколько часто в обыденной жизни лицевые экспрессии являются спонтанным отражением переживаний, горячо обсуждается.

Мы поговорили о проблемах измерения в исследованиях выражений лица: о сложности принимаемого наблюдателем решения, о том, является ли экспрессия искусственной или искренней, о способе представления лица наблюдателю (фильмы, фотографии и т. п.), о влиянии знания контекста и т. д. Естественно, все эти факторы могут сказаться на точности идентификации выражений лица.

Точность оценки выражения лица высока, если мы видим прототипические экспрессии. Более того, выяснилось, что в различных культурах по всему миру люди достаточно точно идентифи-

цируют основные эмоции: страх, отвращение, грусть, счастье, удивление и презрение. С целью понять, что происходит с лицом в процессе выражения эмоций, были разработаны анатомические системы кодировки наподобие Системы кодировки лицевой активности (СКЛА); эти системы помогают определить, какие мускулы задействованы в различных видах экспрессий.

Психофизиологический подход дополнил наше понимание лицевого поведения. Люди с более экспрессивными лицами по сравнению с менее экспрессивными людьми обладают менее активными нервными системами; это наблюдение интересно отчасти потому, что его можно применить в медицине. В определенных условиях движения лица могут повлиять на испытываемые эмоции; таким образом, лицо способно не только выражать эмоции, но и продуцировать их. Изучение мельчайших лицевых движений показывает, что люди подсознательно повторяют экспрессии других людей, даже если они слишком скоротечны для сознательного восприятия. И, наконец, исследователи все больше узнают о действии мозга и нервной системы, связанного с различными эмоциями.

Мы завершили главу описанием нескольких исследований, результаты которых говорят о том, что лицо может оказывать значительное влияние на людей в нашем социальном окружении.

Ответы к рис. 9.5: 6. (На всех остальных лицах видны следы отвращения или грусти.)

Вопросы для обсуждения

1. Выражение лица способно отражать эмоции, при этом оно используется и для управления общением. Приведите примеры обеих функций и укажите, какую из них вы считаете более важной.
2. Подумайте о невербальном поведении мужчин и женщин. Помогает ли вам концепция правил выражения объяснить различия между полами?
3. Как отмечалось в этой главе, иногда достаточно трудно определить разницу между искусственным, или симулированным, и истинным, или спонтанным, выражением. Обсудите проблемы намеренности лицевых экспрессий. Важно ли уметь различать эти экспрессии?
4. В главе приводятся примеры того, как лицо способно влиять на окружающих. Подумайте о примерах подобного вли-

яния и обсудите, насколько влиятельным невербальным каналом является лицо по сравнению с другими каналами с точки зрения социального воздействия.

Библиография

- Buck, R. (1984). *The communication of emotion*. New York: Guilford.
- Cornelius, R. R. (1996). *The science of emotion: Research and tradition in the psychology of emotion*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Darwin, C. R. (1872). *The expression of the emotions in man and animals*. London: John Murray.
- Eibl-Eibesfeldt, I. (1974). *Love and hate: The natural history of behavior patterns*. New York: Schocken.
- Ekman, P. (Ed.). (1973). *Darwin and facial expression*. New York: Academic Press.
- Ekman, P., & Friesen, W. V. (1975). *Unmasking the face*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Ekman, P., & Friesen, W. V. (1978). *The Facial Action Coding System: A technique for the measurement of facial movement*. Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Ekman, P., & Rosenberg, E. (Eds.). (1997). *What the face reveals: Basic and applied studies of spontaneous expression using the Facial Action Coding System (FACS)*. New York: Oxford University Press.
- Fridlund, A. J. (1994). *Human facial expression: An evolutionary view*. San Diego: Academic Press.
- Hall, J. A. (1984). *Nonverbal sex differences: Communication accuracy and expressive style*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Henley, N. M. (1977). *Body politics: Power, sex, and nonverbal communication*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Izard, C. E. (1971). *The face of emotion*. New York: Appleton-Century-Crofts.
- Izard, C. E. (1979). *The maximally discriminative facial movement coding system*. Unpublished manuscript, University of Delaware.
- Russell, J. A., & Fernandez-Dols, J. M. (1997). *The psychology of facial expression*. Paris: Cambridge University Press.
- Tomkins, S. S. (1962–1963). *Affect, imagery, consciousness* (Vols. 1 and 2). New York: Springer.

Глава 10

Роль взглядов и визуального контакта в общении

*...Он молчит;
Но говорят его глаза...*

Генри Уодсворт Лонгфелло

На протяжении всей истории человечества люди всегда осознавали, насколько важную роль в формировании поведения играют глаза. Вспомните, когда вам в последний раз попадалась фраза наподобие:

- «Она даже не взглянула на тебя».
- «Это был леденящий взгляд».
- «У него глаза бегают».
- «Она смотрит во все глаза».
- «Ты заметила, как заблестели его глаза?»
- «Мы смотрели друг другу в глаза».
- «У него дурной глаз».
- «Его глаза метали молнии».
- «Она была готова убить его взглядом».

Гринейкр (Greenacre, 1926) писал, что бушмены в Южной Африке верят, будто девушка во время менструации может взглядом загипнотизировать мужчину или превратить его в дерево! Литература по психиатрии пестрит многочисленными примерами того, что взгляд человека символизирует как мужские, так и женские половые органы.

Мы всегда изменяем взгляд одновременно с выражением лица: считается, что если человек смотрит вниз, то он скромничает, если широко открывает глаза, то выражает открытость, удивление, наивность или ужас; когда человек поднимает веки и напрягает кольцевые мышцы вокруг глаз, это означает неудовольствие; в целом неподвижные мышцы лица и долгий взгляд выражают равнодушие и холодность; а иногда взгляд вверх ока-



Рис. 10.1
Человеческий глаз

зывается признаком внезапной усталости или того, что собеседник ведет себя странновато. Что бы вы сказали о выражении глаза на рис. 10.1?

В нашей культуре есть неписанные правила, определяющие, как можно или нельзя смотреть на человека. Например, в общественных местах не принято слишком долго смотреть на незнакомых людей; считается, что в некоторых ситуациях нельзя смотреть на определенные части тела.

Всех нас волнует выражение глаз окружающих, поэтому психологи изучили почти все параметры глаз человека (их размер, цвет, положение) и все, что их окружает (брови, мешки под глазами и даже форму морщин). У некоторых животных глаза обведены кругами, и, как отмечается в литературе по этой теме, поднятые брови тоже намечают подобие круга — а мы поднимаем брови, испытывая удивление или страх, и опускаем их, выражая угрозу или гнев. У некоторых приматов встречаются пятна вокруг глаз и окрашенные веки. Женщины иногда подкрашивают веки, хотя они не играют какой-то особой роли в общении. Внимание ученых привлекали и «глазки» — пятна в форме глаз на различных частях тела. Такие «глазки» встречаются на перьях павлина, у бабочек и рыб.

Некоторые специалисты изучили, как в открытых глазах отражаются эмоциональные состояния человека. Некоторые считают, что когда человек слишком часто моргает, то это выражает какое-то беспокойство — человек словно бы пытается не смотреть на то, что происходит вокруг.

Как сообщают психиатры, некоторые их пациенты моргают до 100 раз в минуту; между тем нормальным уравновешенным взрослым требуется увлажнять и защищать зрачок всего 6–10 раз в минуту. Как показывают некоторые данные, когда человек внимательно что-то рассматривает или сосредоточенно думает о чем-то, он моргает реже.

В этой главе мы затронем только две темы: первую из них можно определить как *зрительный контакт, обмен взглядами, визуальное взаимодействие, взгляд в упор и уважительные взгляды*; вторая тема — *расширение и сужение зрачка* в разных социальных ситуациях.

Взгляды и обмен взглядами

Сначала уточним, что именно мы имеем в виду, когда говорим о взглядах и обмене взглядами (Argyle & Cook, 1976; Klenke, 1986; Rutter, 1984). Под *взглядом (gaze)* подразумевается то, как человек смотрит или не смотрит на другого человека; *обмен взглядами (mutual gaze)* происходит в ситуации, когда двое при общении смотрят друг на друга — обычно друг другу в лицо (рис. 10.2). Контакт глаз (например, взгляд друг другу в глаза) как у тех, кто смотрит, так и у тех, на кого смотрят, состоит из взглядов на область вокруг глаз (von Cranach & Ellgring, 1973). Таким образом, под «взглядом в глаза», подразумевается серия быстрых взглядов на разные части лица человека. Однажды во



Рис. 10.2
Обмен взглядами

Таблица 10.1

Взгляды в разговоре двух человек

	Средние показатели	Разброс	Говорение	Слушание	Обмен взглядами	**	***
Нильсен (Nielsen)	50%*	8-73%	38%	62%	—	—	—
Аргайл и Ингэм (Argyle & Ingham)	61%	—	41%	75%	31%	2,95 с	1,18 с

* Процент выражает время взгляда от общего времени взаимодействия

** Средняя продолжительность взгляда

*** Средняя продолжительность обмена взглядами

время экспериментов при съемках на видеопленку того, как человек слушал собеседника, глядя на него в упор, было зафиксировано 18 различных точек фиксации взгляда. А вот если смотреть на собеседника действительно неподвижным взглядом, ему покажется, что ваши глаза ничего не выражают и вы смотрите в пустоту. Взгляд и обмен взглядами можно точно оценить. С расстояния в 3 метра можно распознать взгляд, направленный в лицо; если человек изменяет направление взгляда на 1 сантиметр, то это изменение заметно уже с расстояния в 1 метр.

Какой же взгляд считается нормальным? Очевидно, ответ зависит от воспитания и от его характера человека, от темы разговора, от паттерна взглядов собеседника, от того, что интересует собеседников в окружении, и т. д. На паттерны взглядов влияет также скорость речи. Человек, говорящий быстро и уверенно, чаще смотрит на слушателей, чем тот, кто робеет и колеблется. С учетом такого разграничения можно составить представление о том, как люди обычно смотрят друг на друга. В табл. 10.1 приводятся данные, описывающие визуальные контакты двух людей в общении. Из таблицы видно, что в среднем люди тратят на взгляды половину времени разговора, что в том, как мы смотрим на других, существует большой разброс (указывающий на индивидуальные различия), и что люди чаще смотрят на собеседника, когда слушают, а не когда говорят.

Функции взгляда

Кендон (Kendon, 1967) определил четыре функции взгляда:

- 1) *регулирующая* — взгляд вызывает или подавляет реакцию;
- 2) *мониторинг* — люди смотрят на партнера, чтобы сделать выводы о том, что он думает, и проверить его внимательность и

реакцию; 3) *когнитивная функция* — люди, как правило, отворачиваются, когда им трудно что-то понять или принять решение; 4) *экспрессивная функция* — когда человек смотрит на другого, то в его взгляде выражается увлеченность и возбуждение беседой.

Мы расскажем о следующих функциях взгляда:

1. Регулировка процесса коммуникации.
2. Проверка обратной связи.
3. Отражение когнитивной активности.
4. Выражение эмоций.
5. Выражение характера межличностных отношений.

Регулировка потока коммуникации

Мы вступаем в визуальный контакт, показывая глазами, что готовы к нему. В некоторых случаях взгляд человека просто обязывает нас что-то сказать или сделать. Бросая взгляд на официанта в ресторане, вы, в сущности, сообщаете, что хотите что-то ему сказать. Помните, что происходило, когда учитель в школе задавал классу вопрос, а вы не были уверены, что знаете ответ? Тогда вы изо всех сил старались не смотреть учителю в глаза: вы не хотели подавать сигнал, что ваши каналы коммуникации открыты. Мы ведем себя так же, когда видим, что к нам направляется кто-то, с кем мы не желаем разговаривать. Избежав контакта глазами (и сделав это более или менее естественно), нам гораздо легче не общаться с человеком, если мы этого не хотим. Встречаясь с незнакомыми людьми, мы сначала окидываем их коротким взглядом, а затем стараемся не смотреть на них, если не хотим дальнейшего контакта. Если такой взгляд затягивается, это чаще всего указывает на желание начать разговор (Сагу, 1978а). Если мы хотим избежать контакта, то стараемся поменьше смотреть на другого человека. Мы смотрим друг на друга, обмениваясь приветствиями, и глядим на собеседника гораздо меньше, желая прекратить разговор.

Глаза не только открывают и закрывают каналы коммуникации, но и регулируют ее поток, предоставляя сигналы смены очереди. Говорящие обычно бросают на собеседника меньше взглядов, чем слушатели, и делают это чаще всего во время грамматических пауз, завершая мысль или логический период, или в конце фразы. Хотя взгляды в этот момент могут указывать на передачу реплики партнеру, посредством таких взглядов можно и получить обратную связь, проследить за тем, какое впечатление произвели произнесенные слова, и выяснить, предостав-

ляет ли вам собеседник возможность говорить дальше. Паттерн взглядов между слушателем и говорящим, как правило, выглядит следующим образом: закончив мысль или высказывание, говорящий смотрит на собеседника, ожидая, что тот начнет говорить, и не отводит взгляда, пока реплика не будет закончена. Исследование в группах из трех человек показало, что лидер, — спонтанный или назначенный, — контролировал процесс общения так: закончив свою реплику, лидер все дольше смотрит на кого-то, словно приглашая вступить в разговор (или даже показывая соответствующий пример). Подобными взглядами лидеры не обязательно готовят почву для того, чтобы самим вступить в беседу, а скорее направляют течение беседы и регулируют, кому и когда подать реплику (Kalma, 1992).

Когда мы смотрим на собеседника после того, как он закончил говорить, это говорит о том, что мы сами собираемся вступить в разговор, однако смена ролей в разговоре и взгляд на собеседников совпадают не всегда (Beattie, 1978a; Rutter, Stephenson & White, 1978). С другой стороны, иногда говорящий смотрит на слушателя, когда настает его очередь говорить, а слушатель медлит с ответом или не отвечает. Если человек, взяв слово, начинает длинно и подробно отвечать, то собеседник чаще всего смотрит на него не дольше, чем от него ожидается, а затем отводит взгляд. Такой паттерн взгляда во время разговора — на собеседника и затем в сторону — формируется еще в детстве. Наблюдения за паттернами взглядов трех-четырехмесячных младенцев и их родителей показывают, что между детьми и родителями есть явное временное сходство в том, как они смотрят или отворачиваются во время произнесения звуков, слов и в паузах (Jaffe, Stern & Peery, 1973).

Проверка обратной связи

Когда человек хочет удостовериться в реакции окружающих, он на них смотрит. Если другой человек смотрит на вас, когда вы говорите, то вы воспринимаете это как признак внимания к вашим высказываниям. Выражение лица слушателей и взгляд на говорящего в упор не только показывает внимание к собеседнику, но и говорит о том, интересно или нет слушателю то, о чем говорят («хорошо, продолжай»). Чувствовать на себе взгляд — форма социального признания, которое может быть нам приятно или неприятно в зависимости от обстоятельств. Для ребенка оценка и наблюдение родителей имеет очень большое значение.

Это очевидно, например, в ситуации, когда ребенок играет на детской площадке и требует, чтобы родители смотрели, как он карабкается по лесенке. Когда за ребенком наблюдают, он не только чувствует себя в безопасности, но и ощущает, что его действия наполнены смыслом. Без свидетелей собственные действия кажутся ребенку бессмысленными и даже нереальными.

Несомненно, именно потребность человека смотреть на других и потребность в том, чтобы его видели, лежит в основе феномена, известного как *эмоциональное заражение* (*emotional contagion*), когда на настроение и эмоции человека влияют настроение и эмоции другого, и процесс этот проходит на почти бессознательном уровне (Hatfield, Cacioppo & Rapson, 1994). Когда люди общаются, не видя друг друга, им приходится адаптироваться, чтобы восполнить потерю информации. Например, они произносят больше слов (вставляют в речь собеседника междометия наподобие «ага») (Boyle, Anderson & Newlands, 1994).

Эффективный мониторинг взглядов имеет большое значение для терапии. Так, в ряде работ, посвященных взаимодействию врача и пациента, было показано, что те врачи, которые смотрели на пациентов, точнее определяли у них степень психосоциального расстройства (Bensing, Kerssens & van der Pasch, 1995). В этих научных трудах доказывалось, что чем внимательнее терапевт смотрит на пациента, тем больше психосоциальной информации он от него получает (van Dulmen, Verhaak & Bilo, 1997).

Выражение когнитивной деятельности

И слушатели, и говорящие зачастую стремятся не смотреть на других, когда стараются выразить или воспринять трудные для понимания мысли. Человек в таких случаях отводит взгляд (или, например, прикрывает глаза), так как старается сосредоточиться не на внешних впечатлениях, а на себе и пытается не реагировать на внешние стимулы. Люди чаще не смотрят собеседнику в глаза, когда отвечают на вопросы, требующие размышления, а не на вопросы о фактах, и когда испытывают затруднения с ответом (с точки зрения фактического его содержания или из-за давности события, которое требуется вспомнить, — сравните, например, такие вопросы: «Кто вам сейчас читает лекции?» и «Кто читал вам лекции в позапрошлом семестре?») (Glenberg, Schroeder & Robertson, 1998). Кроме того, когда испытуемых просили ответить на простые вопросы с закрытыми глазами или глядя прямо на экспериментатора, они отвечали точнее, когда

закрывали глаза (Glenberg et al., 1998). Таким образом, ученые доказали, что занимаясь сложной когнитивной деятельностью, полезно исключать воздействие внешних стимулов.

Выражение эмоций

Порой, глядя в глаза собеседнику, можно получить много информации о том, какую эмоцию он переживает. Так, заметив слезы, мы, конечно, сделаем вывод о том, что человек эмоционально возбужден. При этом, не увидев никаких других сигналов, не всегда можно понять, выражают ли эти слезы печаль, физическую боль, радость, гнев или сложную смесь эмоций. И, как мы увидим позже, если человек бросает взгляд вниз или отворачивается, это часто непосредственно связано с чувствами печали, стыда или замешательства. Некоторые выражения могут быть неоднозначными, если не видеть лица человека полностью. Кроме того, в повседневном общении мы часто видим смеси эмоций, когда глаза говорят одно, а другие части лица и тела выражают совершенно другие эмоции.

Крайне редко наблюдателям удастся точно определить эмоции только на основе информации о глазах, не учитывая общее выражение лица. В самых первых научных работах психологи в качестве стимула использовали 51 фотографию лиц (Ekman, Friesen & Tomkins, 1971). Глаза точнее, чем брови и лоб или нижняя часть лица, указывали на страх, но неточно указывали на гнев и отвращение. Совсем недавно психологи Барон-Коэн, Уилрайт и Джолифф (Baron-Cohen, Wheelwright & Jolliffe, 1997) протестировали, насколько точно студенты определяли 16 эмоций и состояний, представленных актрисой. Актриса выражала эмоции глазами (и бровями), ртом и всем лицом. Авторы включили в описание «базовые» эмоции (гнев, страх и радость), а также «маргинальные эмоциональные состояния» (например, восхищение, кокетство, надменность и задумчивость). Испытуемые хуже определяли базовые эмоции по глазам, чем по выражению лица в целом, но маргинальные состояния распознавали безошибочно (рис. 10.3; ответы приводятся в конце главы). Однако испытуемые быстрее и точнее судили об эмоциях человека на основании информации о глазах и лице, чем на основании данных о губах. В соответствии с работой Экмана и его коллег (Ekman et al., 1971), испытуемые одинаково точно оценивали по губам и глазам отвращение и гнев и гораздо хуже распознавали выражение страха.



Рис. 10.3

Удастся ли вам распознать эмоции по выражению глаз? а) радость или удивление? б) гнев или страх? в) печаль или отвращение? г) подавленность или печаль? д) высокомерие или чувство вины? е) задумчивость или высокомерие? ж) кокетство или радость? з) чувство вины или высокомерие?

Выражение межличностных отношений

Взгляды и контакт глаз при общении часто отражает характер отношений между собеседниками. Паттерны взглядов могут выражать отношения людей с различным статусом. Как показал Хирн (Heargh, 1957), люди с очень высоким статусом смотрят друг на друга редко. Люди часто смотрят на того, чей статус намного выше их собственного, и редко смотрят на человека со статусом гораздо ниже своего. Эксперименты показали, что при общении со студентами старших курсов первокурсники часто смотрят им в глаза, — но не наоборот. Эти данные подтверждают результаты Хирна (Efran, 1968). Как показывает Меграбян (Mehrabian, 1972) испытуемые реже смотрели на мужчин и женщин с низким статусом (когда те сидели или стояли). Вероятно, если человек с высоким статусом не смотрит на вас, то это можно объяснить потребностями людей с разным статусом. Человеку с высоким статусом, вероятно, не нужно пристально наблюдать за вашим поведени-

ем, а вам, наоборот, очень важно знать, что он думает или говорит (см. также главу 12).

Некоторые исследования показывают, что мы дольше смотрим на людей и вещи, которые воспринимаем как вознаграждение. Эфрен и Брутон (Efran & Broughton, 1966) обнаружили, что мужчины дольше смотрят на других мужчин, с которыми они вступали в дружеский разговор перед экспериментом и которые кивали и улыбались во время их выступления. Икслайн и Элдридж (Exline & Eldridge, 1967) обнаружили, что один и тот же разговор казался людям более приятным и полезным в том случае, когда человек говорил и смотрел на слушателей приблизительно столько же, сколько смотрели на него. Когда человек во время общения чаще смотрел на слушателей, чем те смотрели на него, то такое общение оценивалось менее позитивно. Икслайн и Уинтерс (Exline & Winters, 1965) приводят данные, согласно которым люди старались не смотреть в глаза интервьюеру и испытывали к нему неприязнь после того, как он плохо отозвался об их речи. Матери трудных детей смотрели на них реже. В целом мы больше смотрим на людей, которые нам нравятся, но, конечно, иногда мы долго и пристально смотрим и на тех, кто нам не нравится. Поэтому можно предположить, что мы больше смотрим на тех, кто нам нравится, если у нас нет других причин следить за проявлениями одобрения и дружелюбия.

Меграбян (Mehrabian, 1972) попросил группу людей представить себе, что им кто-то нравится, и попытаться завести с этим человеком разговор. Оказалось, что даже в ситуации ролевой игры более частые взгляды ассоциировались с большей симпатией. Оценка взаимной симпатии участниками диалога при обсуждении спорной темы также была связана с частотой и продолжительностью взглядов (Bernieri, Gillis, Davis & Grahe, 1996). Интересно, что когда участники разговора вели плодотворную и конструктивную дискуссию, то контакт их взглядов никак не зависел от одобрения чьего-то мнения.

Выражение «*строить глазки*» часто используется, когда говорят об ухаживании. Вероятнее всего, что если люди долго смотрят друг на друга, то это первый признак того, что они хотят остаться наедине. В кино мы почти всегда предчувствуем, когда герои в первый раз поцелуются, — персонажи будут дольше, чем ожидалось, смотреть друг на друга. Такой продолжительный взгляд как сигнализирует о желании более близкого

общения, так и показывает, что участники разговора вообще много общаются. И действительно, как указывается в нескольких источниках, двое людей, стремящихся к более интимным отношениям, чаще смотрят друг другу в глаза. Как показал анализ помолвленных пар, о котором пишет Рубин (Rubin, 1970), партнеры чаще смотрят друг другу в глаза, а Клейнке и его коллеги обнаружили, что относительно долгие взгляды друг на друга указывали на длительные отношения между партнерами (Kleinke, Bustos, Meeker & Staneski, 1973). Вероятно, люди смотрят друг на друга чаще и откровеннее по мере того, как их отношения становятся более интимными, но при этом, вполне возможно, верно и то, что после нескольких лет близких отношений партнеры переходят к менее интенсивным взглядам, чем раньше.

Аргайл и Дин (Argyle & Dean, 1965) разработали модель равновесия близости. Эта модель предполагает, что близость — это функция того, насколько пристально человек смотрит на собеседника, дистанции при общении, интимности темы разговора и количества улыбок. Эту модель чаще всего применяют для изучения отношений, находящихся в процессе формирования. Очевидно, что в этом уравнении задействованы и другие переменные. Например, учитывается положение тела, форма обращения, тон голоса, выражение лица, наклон туловища и тому подобное. Основная идея подобных исследований состоит в том, что если изменить один компонент модели, то изменится и один или более других компонентов, то есть постоянно происходит компенсация. Так, если один человек слишком долго смотрит на собеседника, второй может отводить взгляд, меньше улыбаться, меньше говорить об интимных вещах и так далее, чтобы вновь установить первоначальный желаемый уровень близости. Несмотря на то что такая гипотеза отчасти подтверждается фактами, есть случаи, когда мы не компенсируем поведение другого, а повторяем его, отвечая на пристальный взгляд пристальным взглядом, а на улыбку — улыбкой. Некоторые ученые (Capella & Greene, 1982; Patterson, 1976) отмечают, что склонность человека копировать поведение других или компенсировать его обусловлена тем, какого рода возбуждение он испытывает и в какой степени. Как правило, мы воспроизводим поведение другого или подстраиваемся под него, когда наши предпочтения и ожидания совпадают с его ожиданиями и предпочтениями. Если поведение партнера не отвечает нашим ожи-

даниям и предпочтениям, мы, скорее всего, станем его компенсировать (см. также главу 12).

Когда между партнерами складываются отношения с негативными установками, то собеседники чаще всего, но не всегда, смотрят друг на друга мало. Одно исследование показало, что удовлетворенные семейными отношениями супруги смотрят друг на друга *реже*, чем неудовлетворенные, и особенно ярко это наблюдается, когда партнеры обмениваются негативными посланиями (Noller, 1980). Если человек начинает смотреть на другого чаще, это может означать конфронтацию в отношениях, а одновременность во взглядах позволяет проверить реакцию другого на решающие моменты в разговоре.

Как мы предположили раньше, враждебность и агрессия в человеке ведет к тому, что он более пристально смотрит на окружающих и вызывает ответную агрессию. Если человек смотрит на другого дольше 10 секунд, то, скорее всего, такой взгляд вызовет раздражение (или ощущение дискомфорта); как показано во многих исследованиях, водители быстрее уезжали с перекрестка в том случае, когда пешеход пристально на них смотрел (Ellsworth, Carlsmith & Henson, 1972). Некоторые исследования подтверждают, что взгляд друг на друга психологически возбуждает. Можно выразить враждебность по отношению к другому, не смотря на него и не разговаривая с ним, если он знает, что это делается нарочно. Можно оскорбить человека, если смотреть на него слишком часто. В этом случае нарушается неписаное правило анонимности в обществе: иногда нам не хочется, чтобы нас видели. Иногда мы провоцируем агрессию со стороны другого человека только потому, что слишком пристально смотрим на то, что он делает. Порой человек, стоя перед клеткой с обезьянами в зоопарке, провоцирует угрозы и агрессию у обезьян, так как слишком долго смотрит на них.

Итак, обобщая смысл взглядов и говоря о выражении позитивных и негативных чувств, можно сделать следующий вывод: люди чаще всего смотрят на тех, *с кем они состоят в определенных межличностных отношениях*. Неважно, чем мотивированы взгляды человека — враждебностью или увлеченностью, — *и то, и другое* подразумевает заинтересованность участников разговора, а также означает, что они состоят в каких-то межличностных отношениях. Чтобы сделать вывод о том, как человек на нас смотрит — негативно или позитивно, — надо учесть контекст ситуации, а также вербальные и невербальные сигналы.

Как формируются паттерны взглядов

Дистанция

Увеличение пристальности и продолжительности взглядов между собеседниками приводит к увеличению дистанции. В этом случае взгляд психологически уменьшает дистанцию между участниками общения. Двое участников разговора поддерживают меньше визуальных контактов, если они чувствуют, что расстояние между ними становится чересчур близким. Обычно это бывает, если собеседники едва знакомы (эти данные подтверждают теорию о балансе близости). В этой ситуации психологическое расстояние между партнерами возрастает, если они не смотрят друг на друга. В ходе нескольких экспериментов, которые проводили Айелло и его коллеги, выяснилось, что когда дистанция в разговоре возрастала до 10 футов (примерно 3 метра), то смотреть на собеседника продолжали только мужчины. Что касается женщин, то стоило дистанции в разговоре между женщиной и ее собеседником увеличиться до 6 футов (около 1,8 метра), как женщины начинали гораздо реже смотреть на него (Aiello, 1972, 1977a). Возможно, поскольку женщины предпочитают общаться на более близком расстоянии (см. главу 5), они обычно считают, что если дистанция между ними и партнерами увеличивается, то это означает, что у них с собеседником прекращаются нормальные дружеские отношения. Обычной реакцией женщин в этом случае будет отказ от участия в таких отношениях.

Физические характеристики

Можно было бы предположить, что общаясь с инвалидом или неполноценным человеком (например, с эпилептиком или человеком с ампутированной рукой или ногой), собеседники будут смотреть на него реже. Это не так. Как показали исследования Клека (Kleck, 1968), люди одинаково часто смотрят на собеседника независимо от того, нормален он или нет. Это можно объяснить тем, что в таких ситуациях здоровый человек старается соблюдать нормы поведения, или тем, что новые впечатления пробуждают его любопытство, так что он бросает на собеседника частые взгляды. Все эти факторы способствуют тому, что человек в таких ситуациях не отводит глаз от собеседника. В дальнейшем исследования показали, что если здо-

ровый человек заранее знал, что ему придется разговаривать с инвалидом, то он старался не смотреть на собеседника. Когда же такой разговор происходил спонтанно и без предупреждения, то здоровые люди смотрели на людей с отклонениями чаще (Thompson, 1982).

Личностные характеристики

Не существует каких-то определенных взаимосвязей между паттернами взглядов и чертами личности. В большинстве случаев во взгляде человека выражается его настроение, намерение или характер. Клек и Ньюсл (Kleck & Nuesle, 1968) описали характеристики личности, которые чаще всего ассоциируются с взглядом в упор и с взглядом в сторону. Психологи показали участникам разговора видеозапись, в которой люди при общении смотрели на собеседника или в течение 15% времени беседы, или в течение 80% этого времени. Испытуемых попросили охарактеризовать этих людей. Участники эксперимента отметили, что те, кто смотрел на собеседника 15% времени, казались равнодушными, пессимистичными, пугливыми, незрелыми, избегающими контакта, уклончивыми, покорными, равнодушными и ранимыми; те же, кто смотрел на собеседника 80% времени, казались дружелюбными, уверенными в себе, естественными, зрелыми и искренними. Наблюдатели, как правило, ассоциировали тревожность с короткими взглядами, а доминирование — с пристальными. Взгляд в упор может ассоциироваться с попыткой доминирования над собеседником или с попыткой поддержать доминирование, если он сопротивляется авторитету. Кроме того, представляется, что доминирующие люди чаще контролируют паттерны взглядов в ситуациях неподчинения — например, сержант может сказать солдату: «Смотри прямо, когда я с тобой разговариваю!» или «Смотри на меня, когда я с тобой говорю!» Зависимые люди, наоборот, не только выражают во взгляде позитивные установки, но и стараются вызвать расположение собеседника, если у них нет такой возможности (Exline & Messick, 1967). Зависимые мужчины чаще смотрят на слушателя, если он реже бросает на них взгляд и если не возникает социального подкрепления, а доминирующие мужчины, наоборот, смотрят на собеседника меньше, если их перестают слушать.

Как показало изучение атрибуций, наблюдатели, оценивая опрашиваемых со стороны, делали вывод о низкой самооценке

в том случае, когда опрашиваемые опускали глаза (Droney & Brooks, 1993). Если человек во время разговора с другим получает взглядом позитивную или негативную обратную связь, различное выражение взгляда может быть действительно обусловлено самооценкой. Когда человек во время разговора получает благоприятную обратную связь, то люди с высокой самооценкой увеличивают частоту взглядов; негативная обратная связь ведет к тому, что они начинают реже смотреть на собеседника. Для людей с низкой самооценкой наблюдается обратный паттерн. Такие люди чаще смотрят на собеседника во время обратной связи, которая критически или негативно оценивает их речь, а не во время обратной связи, подкрепляющей их слова (Greene & Frandsen, 1979).

Основные характеристики личности по шкале самоотчета, например, экстраверсия, приятность и открытость, также ассоциируются со взглядами в упор (Berry & Hansen, 2000; Mobbs, 1968). Другие исследования, однако, не подтверждают такую взаимосвязь между взглядами и личностью. Так, например, Джиффорд (Gifford, 1994) не обнаружил никакой связи между взглядами при общении и такими характеристиками, как честолюбие, общительность, сердечность, скромность, лень, отчужденность, холодность и презрение к окружающим.

На взгляд человека влияет его открытость или, наоборот, застенчивость, однако следует учесть, относится ли застенчивый человек к социальному или несоциальному типу. Так, например, в лабораторном эксперименте Чик и Басс (Cheek & Buss, 1981) классифицировали студентов колледжа по шкале застенчивости и социальнойности и наблюдали за ними в ситуации знакомства. Застенчивые люди в целом реже бросали взгляды на собеседника (они чаще дотрагивались до себя и меньше говорили). Однако это можно было заметить и тогда, когда человек был одновременно застенчивым («в обществе я чувствую себя неловко»; «на людях я стесняюсь и сдерживаюсь») и в то же время общительным и социальным («мне нравится быть с людьми»; «мне больше нравится работать вместе с другими, а не в одиночестве»). Поэтому дефицит в поведении, ассоциирующийся с застенчивостью, чаще всего возникает у таких застенчивых людей, которым не хватает социального взаимодействия; застенчивые люди, не стремящиеся к общению, вели себя так же, как открытые и контактные люди.

Когда человек испытывает социальную тревожность, он тоже редко смотрит на собеседника. В ходе одного исследования, когда социально тревожных людей просили изложить помощникам экспериментатора свою точку зрения, испытуемые чаще всего не смотрели на помощника экспериментатора, если он придерживался противоположной точки зрения, а смотрели на помощника с такими же, как у них, взглядами (Farabee, Holcom, Ramsey & Cole, 1993). Эксперимент, участникам которого был предложен выбор, на какое лицо смотреть на экране компьютера, показал, что социально тревожные люди, у которых повышалась тревожность после того, как им говорили, что они должны будут произнести речь, старались не смотреть на лица с эмоциональным выражением. Люди такого типа чаще бросали взгляды на людей с нейтральным выражением лица. В таких обстоятельствах социально тревожные люди стремились «не перегружаться» эмоциями на лицах людей. Такая реакция у тревожных людей может быть обусловлена тем, что им может быть неприятно эмоциональное социальное взаимодействие.

Во многих исследованиях делается вывод о том, что особые паттерны взглядов (как правило, если человек относительно мало смотрит на других) встречаются у людей с депрессией, аутизмом или шизофренией. Так, например, люди, страдающие депрессией, стараются не смотреть на собеседника или смотрят вниз. После курса терапии паттерн взглядов у таких людей приближается к нормальному (Schelde & Hertz, 1994). Матери с симптомами депрессии реже смотрят на младенцев, а их младенцы чаще отворачиваются от них, чем дети из контрольной группы (Field, 1995).

Клиницисты и, в частности, исследователи аутизма указывают, что их пациенты, — кроме того, что у них наблюдается много других симптомов, — часто отворачиваются и не смотрят на собеседника (Adrien et al., 1993; Hutt & Ounsted, 1966; Walters, Barrett & Feinstein, 1990). Как правило, аутичные люди не могут проследить за направлением взгляда другого человека и не в состоянии проверить, какое впечатление они производят на окружающих. Аутичные люди не могут направить взгляд другого человека, показав на предмет или указав жестом в определенном направлении (Baron-Cohen et al., 1997). Те же авторы приводят данные о том, что люди с аутизмом или синдромом Аспергера (синдром, схожий с аутизмом) в отличие от нормальных людей хуже распознавали выражения эмоций, особенно

маргинальных (более сложных), и выражения глаз. Поскольку у испытуемых в обеих группах (с синдромом Аспергера или аутизмом и в контрольной) был один и тот же коэффициент умственного развития, то можно сделать вывод, что аутичные люди намного хуже нормальных перерабатывают информацию, которую передают глаза и взгляд в целом.

Пациенты с параноидальной шизофренией не в состоянии проследить за направлением взгляда другого человека. Такая тенденция вписывается в обычную концепцию паранойи: люди чаще, чем испытуемые в контрольной группе, думают, что на них смотрят, хотя в действительности их собеседник смотрит в другую сторону (Rose, Kendrick, Wyatt, Isaac & Deutsch, 1994).

Кроме того, следует заметить, что мужчины и женщины смотрят на других людей с разной частотой. Многие исследования показывают, что женщины смотрят на собеседника гораздо дольше и чаще и всегда отвечают на взгляды других людей — в отличие от мужчин. Такие отличия между полами наблюдались и в младенчестве, и в раннем детстве, и в зрелости (Hall, 1984). Как показывают научные эксперименты, на женщин смотрят чаще, чем на мужчин. Кроме того, во время разговора женщины сами чаще смотрят на других, поэтому при общении между собой женщины чаще смотрят друг другу в глаза, чем мужчины. Когда мужчины и женщины общаются друг с другом, то уровень частоты взглядов выравнивается, то есть мужчины и женщины приспосабливаются к нормам взглядов противоположного пола (Hall, 1984).

Когда психологи интерпретируют различия взглядов у мужчин и женщин, то сравниваются два типа взглядов: выражение привязанности и сердечности и выражение доминирования и власти. Интерпретируя различные типы взглядов, бывает действительно трудно выбрать какой-то один из этих двух вариантов, потому что взгляды людей различаются как по выражению привязанности и сердечности, так и по выражению доминирования и власти, и у мужчин и женщин эти проявления различны. Впрочем, визуальное доминирование во взгляде проявляется у мужчин и женщин более или менее одинаково; визуальное доминирование обусловлено различиями в статусе, власти, доминировании. Пропорция визуального доминирования связывалась в различных исследованиях с различиями в статусе, власти, доминировании или авторитете. Но, насколько нам известно, никто из ученых никогда не предполагал, что визуаль-

ное доминирование как-то связано с выражением сердечности и дружелюбия во взаимодействии. Довидио и его коллеги провели два эксперимента с парами участников обоего пола, при этом в процессе эксперимента проводились манипуляции со статусом участников. Когда участники взаимодействия приобретали разный статус, то у тех, у кого статус был выше (независимо от пола), наблюдалось больше визуального доминирования. Это подтвердилось и в процессе других исследований. Однако когда манипуляций со статусом не проводилось, мужчины чаще выражали во взгляде доминирование, соответствующее высокому статусу, а взгляды женщин соответствовали типу людей с более низким статусом (Dovidio, Ellyson, Keating, Heltman & Brown, 1988).

Итак, на взгляд человека в процессе общения с другими влияют определенные личностные характеристики.

1. *Потребность в аффилиации, участии в отношениях или присоединении*: люди с высокой потребностью в аффилиации смотрят на собеседника чаще и дольше.

2. *Другие мотивации взглядов*: людям, испытывающим сильную потребность в манипуляциях или желающим контролировать обстановку, нужно для этого гораздо больше информации. Это люди типа Макиавелли — они будут чаще бросать взгляды на окружающих.

3. *Иногда людям требуется избегать неоправданно высокого уровня возбуждения, вызванного взглядами (в особенности взаимными)*: аутичные дети, например, возбуждаются от взглядов сильнее здоровых и поэтому стараются не смотреть на других, чтобы не возбуждаться. Когда застенчивые люди стараются не смотреть на других, они стараются тем самым контролировать возбуждение.

4. *Чувство стыда или низкая самооценка*: когда подростки не смотрят в глаза другим, то это говорит о том, что они не уверены в себе, что так характерно для подросткового периода.

Темы и цели общения

Исходя из простого здравого смысла, можно сделать вывод о том, что тема разговора и его цель влияют на то, как и сколько времени смотрят друг на друга собеседники. Вполне резонно выдвинуть гипотезу о том, что люди будут смотреть друг на друга больше, если разговор доставляет радость, а не наводит тоску. Кроме того, люди, не состоящие в близких отношениях,

будут реже смотреть друг на друга при обсуждении интимных тем. Если несколько людей выполняют одинаковые задачи, соперничая друг с другом или сотрудничая, то они также по-разному будут смотреть друг на друга. Так, эксперимент показал, что люди, стремящиеся к сотрудничеству, смотрели друг на друга дольше и их взаимные взгляды указывали на доверие, симпатию и честность. Взгляды при выполнении задач должны также координировать их выполнение. Конкуренты бросают друг на друга короткие частые взгляды — они стараются оценить намерения партнера, при этом не отказываясь от собственных намерений (Foddy, 1978).

Если люди говорят на неприятные темы, вызывающие замешательство, чувство унижения, стыда или вины, то в этом случае, по всей видимости, они будут реже смотреть друг на друга. Если люди в таких ситуациях отводят взгляд, то они пытаются тем самым защититься от угрозы, избегают конфликта, пытаются отстраниться от информации или даже от проявлений любви. Когда испытуемые в одном из экспериментов не справились с заданием на анаграмму и их публично критиковали за работу, они не только чувствовали замешательство, но и старались не смотреть на окружающих. При этом количество их взглядов уменьшилось с 30% до 18% (Modigliani, 1971). Когда люди хотят скрыть свои чувства, они опускают взгляд. Это происходит и в ситуациях, когда люди стараются обмануть партнера. Икслийн и его коллеги (Exline et al., 1970) провели интересный, хотя, возможно, этически сомнительный эксперимент. Помощник экспериментатора уговаривал испытуемых обманывать экспериментатора при выполнении задачи. Позже экспериментатор опросил испытуемых и предложил им оценить свои методы решения задач. Во время интервью экспериментатор отнесся с большим подозрением к нескольким испытуемым и, наконец, обвинил одного из них во лжи и потребовал объясниться. В число испытуемых вошли студенты, у которых были как высокие, так и низкие показатели по шкале Макнавелли (человек типа Макнавелли старается хитростью и обманом достичь цели и не особенно шепетилен в выборе средств). На рис. 10.4 показано, что люди с сильной склонностью к поведению Макнавелли пытались выглядеть невинными после того, как их обвинили в обмане, а студенты второго — не манипулятивного типа — наоборот, отводили взгляд от экспериментатора.

В вышеописанном исследовании Бензинга и других ученых врачи смотрели на пациентов гораздо чаще, если пациенты говорили на социальные и эмоциональные темы, чем когда они говорили о своих физиологических проблемах. Кроме того, врачи чаще смотрели на пациентов, если их речь была проникнута эмпатией и психосоциальным интересом; пациенты оказывались больше удовлетворены визитом, когда врачи на них больше смотрели.

Убеждение — еще одна цель коммуникации. Мы знаем, что взгляд говорящего привлекает внимание к определенной теме или моменту в разговоре. Меграбян и Уильямс (Mehrabian & Williams, 1969) обнаружили, что когда человек пытается убедить собеседника, он смотрит на него чаще. Мы не знаем о подлинной взаимосвязи между сменой установок у слушателей и взглядами говорящего, тем не менее, как показывает исследование, слушатели, по-видимому, считают, что выступающий более информирован, заслуживает большего доверия, искренен и честен, а доводы его более убедительны, если он смотрит на аудиторию.

Психологи использовали эти данные при «игре в присяжных». Когда свидетели смотрели вниз, а не на того, кто задавал им вопросы, то испытуемые оценивали их как не заслуживающих доверия, и чаще всего в этом случае подсудимый признавался виновным (Hemsley & Doob, 1978). Еще в одном важном эксперименте актеры изображали ответ на экзамене по курсу хирургии в медицинской школе. При этом актеры или смотрели прямо и говорили с умеренной скоростью, или смотрели в сторону и говорили медленнее. В 46 медицинских институтах был проведен анализ этой записи и оценивалась компетенция «студентов». Актеры, смотревшие на преподавателей прямо и говорившие с умеренной скоростью, оценивались выше, чем «студенты», которые говорили медленно и не смотрели на экзаменатора. И в том, и в другом случае студенты отвечали совершенно одинаково (Rowland-Morin, Burchard, Garb & Coe, 1991). На основании этих исследований можно сделать определенный вывод о том, что в реальной жизни присутствие или отсутствие взглядов может существенно повлиять на установки человека, а люди под влиянием таких взглядов иногда принимают несправедливые или пагубные решения. Вряд ли бы вам хотелось, чтобы вас не считали честным свидетелем, искренним оратором или знающим и компетентным студентом-медиком. А это вполне может с вами случиться, если вы будете смотреть на собеседника меньше, чем ожидалось.

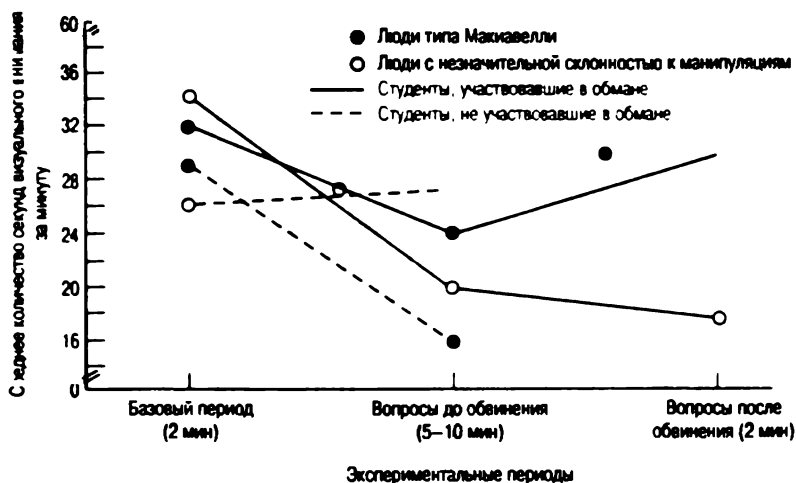


Рис. 10.4

Взгляды, показатели по шкале Макиавелли и обман

Расовые и культурные установки

То, куда и как мы смотрим, зависит от окружения, в котором мы усваиваем социальные нормы. Иногда паттерны наших взглядов указывают на различия между «контактной культурой» (например, арабской) и «неконтактной» (например, культура Северной Европы) (см. главы 5 и 8). Иногда культуры различаются по продолжительности взглядов, а не по их частоте (например, отмечалось, что шведы смотрят реже, но дольше, чем англичане). Иногда на различие между культурами указывает то, где наблюдается взгляд (например, в общественных местах). В некоторых культурах есть правила относительно того, на кого можно и на кого нельзя смотреть (например, не принято слишком пристально смотреть на инвалидов и неполноценных людей). В одном из психологических докладов говорится, что в Кении тещи и зятья имеют право разговаривать, только стоя спиной друг к другу. Различные паттерны взглядов встречаются и в пределах нашей собственной культуры. Белые смотрят на партнеров чаще, чем афро-американцы, и это отличие особенно заметно у людей, облеченных властью. Такая тенденция может привести к непониманию между расами. Как показывают некоторые исследования, афро-американцы и белые в разговорах друг с другом изменяют привычные паттерны взглядов. Однако данные этих исследований противоречивы (Fehr &

Exline, 1987; Halberstadt, 1985). Такие научные работы упускают из вида ряд факторов, которые могут повлиять на паттерны взглядов при каждой конкретной встрече, а культурные привычки в зависимости от ситуации могут подавляться, нейтрализовываться или меняться. Несмотря на то что культура формирует паттерны взглядов и их количество, в различных культурах есть различия в однотипных взглядах, и эти различия имеют один и тот же смысл. Так, например, когда один человек смотрит на другого слишком часто, то это говорит о гневе, угрозе и неуважении; если же человек смотрит на другого слишком редко, то он или обманывается, или невнимателен, или смущен.

Поскольку взгляды человек бросает непроизвольно, то психологи предположили, что невербальные сигналы могут подсудно указывать на социальные установки. Например, взгляды могут означать, что человек что-то отрицает или сознательно не признает, — например, негативные чувства к меньшинствам (Crosby, Bromley & Saxe, 1980; Word, Zanna & Cooper, 1974). Как показали Довидио и его коллеги (Dovidio, Kawakami, Johnson, Johnson & Howard, 1997), опрашиваемые смотрели на интервьюеров с разной частотой в зависимости от того, были последние белыми или афро-американцами. Взгляды и их количество были обусловлены расовыми предрассудками. Психологи по ходу эксперимента дали испытуемым задание на определение установок (они основывались на времени реакции, когда испытуемые ассоциировали слова с негативной окраской с различными расовыми группами). Как и предсказывали ученые, опрашиваемые с более сильными расовыми предрассудками смотрели на афро-американцев реже, чем на белых интервьюеров (кроме того, они чаще моргали, а моргание связано с негативным возбуждением и напряжением). Невербальные сигналы никак не коррелировали с теми данными о предрассудках, которые получили психологи в ходе анкетирования.

Расширение и сужение зрачков

Большинство из нас понимает, что у людей зрачки сужаются при ярком свете и расширяются в темноте. В начале 1960-х годов Экхарт Хесс и его коллеги в Чикагском университете предположили, что расширение и сужение зрачков может указывать на смену психического и эмоционального состояния. Результатами исследований Хесса пользовались рекламные агентства. Они

применяли эти данные в разработке рекламы, а также при производстве пилотных телефильмов и телевизионной рекламы.

В первом эксперименте Хесс и Полт (Hess & Polt, 1960) показали пять фотографий испытуемым -- мужчинам и женщинам. При рассматривании фотографий обнаженных женщин зрачки у мужчин расширялись больше, чем у женщин; у женщин зрачки расширялись больше, чем у мужчин, когда они видели полураздетого мускулистого мужчину, женщину с ребенком или просто ребенка. По-видимому, расширение зрачков связано с интересом к стимулу. Хесс, Зельтцер и Шлин (Hess, Seltzer & Shlien, 1965) обнаружили, что при просмотре фотографий мужчин зрачки у гомосексуалистов расширялись больше, чем у мужчин-гетеросексуалов. У мужчин-гетеросексуалов расширялись зрачки, когда они рассматривали фотографии женщин. Последующие эксперименты дали схожие результаты. Барлоу (Barlow, 1969) заранее выбрал испытуемых, активно поддерживавших либеральных или консервативных кандидатов. Он сфотографировал у них зрачки правых глаз, когда они смотрели на портреты политических деятелей. Оказалось, что существует заметная корреляция между реакцией зрачков и политическими установками: зрачки испытуемых расширялись, когда они смотрели на фотографии симпатичных им кандидатов, и сжимались, когда испытуемые смотрели на тех кандидатов, которым они не симпатизировали.

В некоторых работах Хесса выдвигается предположение о том, что реакция зрачка указывает на установки человека: зрачки расширяются при позитивных установках и сужаются при негативных. Часто в литературе приводятся данные о том, что зрачки у людей сужались, когда они рассматривали фотографии жертв концентрационных лагерей, мертвых солдат и убитого гангстера. По словам Хесса (Hess, 1975a), «изменение в эмоциях и психической активности проявляется в изменении размера зрачков и явно связано с изменениями установок». Хесс по-прежнему отстаивает свое мнение, но в то же время он признает, что необходимо более тщательное исследование реакции зрачка человека на негативные стимулы. Хесс приводит пример эксперимента с фотографиями с рис. 10.5. В этом эксперименте зрачки женщины были подретушированы так, чтобы они казались больше на одной фотографии и меньше на другой. В целом мужчины-испытуемые были непоследовательны в оценках, но они чаще ассоциировали позитивные атрибуты

с женщиной с большими зрачками и давали негативные атрибуты женщине со зрачками поменьше.

Хенсли (Hensley, 1990) попытался воспроизвести работу Хесса и проверил, как более 500 студентов отреагируют на фотографии моделей со сжатыми и расширенными зрачками из коллекции Хесса. Студенты оценивали фотографии по 22 характеристикам. Они определяли, насколько привлекательными, общительными, уверенными, дружелюбным представлялись им люди, изображенные на фотографиях. Этот эксперимент показал, что испытуемые по всем 22 характеристикам одинаково оценивали фотографии людей с суженными и с расширенными зрачками. Так что возникают сомнения в правдоподобии утверждений Хесса.

Вудмэнси (Woodmansey, 1970) попытался усовершенствовать методологию Хесса и параметры исследования. Он не обнаружил, что расширение и сжатие зрачков говорит о каких-то установках по отношению к афро-американцам. Хейс и Плакс (Hays & Plax, 1971) выяснили, что зрачки у испытуемых расширялись, когда им говорили нечто вроде «мне очень интересно то, что вы говорите». Однако зрачки не сужались после того, как испытуемые слышали неодобрительные слова наподобие «я полностью не согласен с вами». Ряд исследований подтверждает, что зрачки у испытуемых расширялись после позитивной и негативной обратной связи (Janisse & Peavler, 1974). В ходе другого исследования обнаружилось, что расширение зрачков связано с возбуждением, вниманием, заинтересованностью человека и не имеет никакого отношения к его установкам. Поэтому можно сказать, что потребуется исследование, которое сможет разрешить вопрос о том, указывает или нет расширение и сужение зрачков на изменение установок.

Однако оказалось, что при тестировании впечатления, которое производят рекламные объявления, возникает ряд трудностей наподобие следующих:

- 1) на реакцию зрачка наблюдателя могут повлиять темные и светлые цветовые пятна в самой рекламе;
- 2) трудно понять, на что именно смотрит наблюдатель. При виде одной рекламы чипсов у наблюдателей расширялись зрачки. Однако, как показал последующий анализ, такую реакцию вызвало изображение бифштекса;
- 3) один руководитель рекламной фирмы, говоря о теории связи установок и расширения зрачков применительно к реак-



Рис. 10.5

Фотографии из коллекции Хесса, которые ученый использовал в качестве стимулов в эксперименте. На фото показаны лица с расширенными и суженными зрачками

ции на товары, спросил: «Какое возбуждение может, по-вашему, испытывать человек, глядя на стиральный порошок?»

4) в некоторых экспериментах отмечалось, что после того как человек видит фотографию с возбуждающим изображением, зрачки не сразу возвращаются в прежнее невозбужденное состояние. При этом в ответ на последующие стимулы у испытуемого слегка расширились зрачки;

5) к расширению зрачков приводят многие стимулы. Когда человек напрягает любые мышцы, предвкушает громкий звук, принимает наркотики, закрывает глаза и напряженно думает, размер зрачков изменяется.

Несмотря на то что расширение зрачков, определяемое автоматически, позволяет распознать эмоциональное возбуждение, для исследователей по-прежнему актуален вопрос о том, как в общении человек замечает, возбужден партнер или нет, и насколько близко он должен стоять к собеседнику, чтобы это заметить. Как предполагается в одном исследовании, расширение зрачков влияет на выбор партнеров для общения и даже для свидания. Стасс и Уиллис (Stass & Willis, 1967) изучали живых испытуемых, а не фотографии. Испытуемым сказали, что они будут участвовать в эксперименте и что им придется выбрать надежного, располагающего к себе партнера, с которым можно поговорить по душам. Испытуемых отвели в помещение, где их

ждали два человека. До эксперимента независимые эксперты приблизительно одинаково оценили общую привлекательность каждого из них. У этих двоих подставных лиц были разные взгляды, а одному из них ввели лекарство, расширяющее зрачки. Как только наивный испытуемый выходил из комнаты ожидания, экспериментатор обращался к нему с просьбой выбрать одного из двоих и обосновать свой выбор. В подавляющем большинстве случаев испытуемые делали свой выбор на основе взглядов, но расширение зрачков тоже было важным фактором. Некоторые испытуемые указывали, что мотивом их выбора послужил визуальный контакт, но никто из них не упомянул о расширении зрачков. Итак, и мужчины и женщины принимали решения о том, стоит или нет общаться с человеком, только на основании взгляда и состояния его зрачков. Вероятно, средневековые дамы знали об этом, потому что они капали в глаза белладонну, чтобы расширить зрачки и стать привлекательнее. Об этом знают и опытные ловеласы, предлагающие подругам свидание в полутьме ресторана или бара.

Резюме

Внимание ученых привлекали многие детали визуального контакта: размер глаз, их цвет, расположение глаз на лице, круги под глазами, брови. Но в этой главе мы рассказали о взглядах. Мы упомянули, что взгляды выполняют при общении много функций.

1. Они регулируют поток коммуникации. Посредством взглядов люди помогают друг другу приступить к общению, а также передают друг другу очередь говорить.
2. Глядя на собеседника, человек проверяет обратную связь.
3. Взгляды выражают эмоции.
4. Во взгляде выражается характер межличностных отношений. Так, например, во взгляде проявляются различия в статусе, симпатии и антипатии.

Кроме того, мы указали ряд факторов, которые влияют на продолжительность и количество взглядов при общении. Это, например, факторы дистанции, физических и личностных характеристик, темы и цели разговора и культурного контекста. На основании нашего обзора можно сделать прогноз, что вы будете чаще и пристальнее смотреть на другого человека в следующих ситуациях.

- Ваш собеседник — мужчина и физически удален от вас.
- Вы разговариваете на приятные и не требующие раздумий темы.
- Вам больше не на кого смотреть, кроме как на собеседника.
- Вас интересует реакция вашего партнера, потому что вы состоите с ним в определенных отношениях.
- Вам нравится ваш партнер или вы его любите.
- Вы принадлежите к культуре, в которой придается большое значение визуальному контакту.
- Вы экстраверт и не застенчивы.
- У вас есть большая потребность в аффилиации и чувстве присоединения.
- Вы зависите от вашего партнера (а партнер на вас не реагирует).
- Вы слушаете, а не говорите.
- Вы — женщина.

Точно так же мы можно предсказать, что вы будете стараться *реже* смотреть на собеседника в следующих ситуациях.

- Вы находитесь слишком близко к вашему партнеру.
- Вы говорите на трудную для обсуждения интимную тему.
- У вас есть возможность смотреть на другие предметы или людей.
- Вас не интересует реакция вашего партнера.
- Вы говорите, а не слушаете.
- Вам не нравится ваш партнер.
- В вашей культуре запрещается смотреть на человека во время разговора.
- Вы интроверт или застенчивый человек.
- Вы почти не испытываете потребности в чувстве аффилиации и присоединения.
- Вы страдаете от психического расстройства — аутизма или шизофрении.
- Вы в замешательстве, стыдитесь, грустите или пытаетесь что-то скрыть.

Эти списки вовсе не претендуют на полноту. Иногда характер обмена взглядами зависит от ситуации. Так, например, вы реже смотрите на партнера и обмениваетесь взглядами, когда находитесь физически близко от него, — если только вы не любите своего партнера и не хотите находиться к нему как можно ближе и физически, и психологически! Разумеется, эти списки не заменят принципы, изложенные в настоящей главе.

В заключительной части главы мы говорили о расширении и сжатии зрачков. Мы проанализировали данные Экхарда Хесса и других психологов, изучавших эту тему. В этих работах отмечено, что расширение зрачков обусловлено возбуждением, внимательностью, психологическим усилием, заинтересованностью и восприятием человека. Однако в работах других психологов идея Хесса о том, что состояние зрачков отражает установки, не подтверждается. Зрачки расширяются, когда у человека формируются позитивные установки, однако в эксперименты не подтверждают идею о том, что сужение зрачков обусловлено негативными установками по отношению к предметам и людям. Наконец, мы проанализировали эксперимент, в котором выдвигается гипотеза о том, что расширение зрачков указывает на желание или нежелание общаться с определенным человеком.

Ответы к рис. 10.3: а) радость; б) страх; в) отвращение; г) подавленность; д) чувство вины; е) задумчивость; ж) кокетство; з) высокомерие.

Вопросы для обсуждения

1. Как в повседневной жизни вы смотрите на окружающих? Когда вы, скорее всего, посмотрите на кого-то долгим взглядом? В каких случаях вы бросаете лишь короткие взгляды?
2. Посмотрите на себя в зеркало и попытайтесь выразить — исключительно глазами и бровями — следующие эмоции: страх, гнев, отвращение, удивление, радость и грусть. Как изменяется положение ваших глаз и их движения? Похожи ли выражения эмоций на вашем лице на выражения на лицах других людей, которые вы видите каждый день?
3. Попробуйте вспомнить, когда вы разговаривали с инвалидом или неполноценным человеком, например, с человеком на костылях или в кресле-каталке. Как вы смотрели на этого человека во время общения — как на обычного или иначе? В чем было отличие?
4. Люди с более высоким статусом смотрят чаще и дольше, чем люди с низким статусом. Как вы думаете, так ли это? Придумайте примеры, которые подтверждают или не подтверждают эту гипотезу.

Библиография

- Argyle, M., & Cook, M. (1976). *Gaze and mutual gaze*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ekman, P., & Friesen, W. V. (1975). *Unmasking the face*. Eaglewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Exline, R. V., & Eldridge, C. (1967). *Effects of two patterns of a speaker's visual behavior upon the perception of the authenticity of his verbal message*. Paper presented at a meeting of the Eastern Psychological Association, Boston.
- Berry, D. S., & Hansen, J. S. (2000). Personality, nonverbal behavior, and interaction quality in female dyads. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 26, 278–292.
- Hall, J. A. (1984). *Nonverbal sex differences: Communication accuracy and expressive style*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Henley, N. M. (1977). *Body politics: Power, sex, and nonverbal communication*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Kendon, A. (1990). *Conducting interaction: Patterns of behavior in focused encounters*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Mehrabian, A. (1972). *Nonverbal communication*. Chicago: Aldine/Atherton.
- Morris, D. (1967). *The naked ape*. London: Cape.
- Nielson, G. (1962). *Studies in self confrontation*. Copenhagen: Monksgaard.
- Rutter, D. R. (1984). *Looking and seeing: The role of visual communication in social interaction*. New York: Wiley.
- Webbink, P. (1986). *The power of the eyes*. New York: Springer.

Глава 11

Воздействие голосовых сигналов, сопровождающих речь

До меня доходит
Какой-то ураган в твоих словах,
Но не слова...

У. Шекспир, «Отелло», акт IV

В идеале эта глава должна была бы иметь не письменную форму, а прилагаться к книге в виде аудиозаписи. Прослушивание позволило бы читателю лучше понять голосовые нюансы, которые мы будем обсуждать. Иными словами, для нас сейчас не столь важно, *что* говорится, а важно, *как* говорится. Хотя и эта дихотомия не совсем верна, поскольку «*как* говорится» часто становится тем, «*что* говорится».

Некоторые реакции на свойства голоса связаны с тем, что мы непроизвольно пытаемся изменять голос, чтобы придать словам тот или иной смысл.

Для обозначения всех голосовых характеристик, сопровождающих речь и помогающих передать ее значение, используется термин *просодия* (*prosody*). Обратите внимание на то, как интонационное выделение отдельного слова влияет на интерпретацию всего высказывания.

1. Он дает эти деньги Герби. (Он дает деньги, а не кто-нибудь другой.)

2. Он *дает* эти деньги Герби. (Он *дает*, а не одалживает ей деньги.)

3. Он дает *эти* деньги Герби. (Именно *эти* деньги, которые взяты из определенного источника.)

4. Он дает эти *деньги* Герби. (Он дает именно *деньги*, а не чек или вампум.)

5. Он дает эти деньги *Герби*. (Он дает деньги именно *Герби*, а не Эрику, Бобу или Роду.)

Мы понижаем голос, чтобы выделить окончание утвердительного предложения, или повышаем его, задавая вопрос. Иногда мы сознательно изменяем интонацию, чтобы противопоставить вокальную информацию вербальному содержанию сообщения, — например, произносим что-то с сарказмом. Так, фразу «прекрасный денек» можно произнести так, что она будет означать «ужасный день». В саркастическом высказывании вокальная информация «вытесняет» вербальную.

Гипотеза о том, что при противоречии между вокальным и вербальным содержанием установка слушателя формируется в основном под воздействием вокальной информации, легла в основу работы Меграбяна и его коллег. В одном из своих исследований он использовал отдельные слова, которые предварительно оценивались как позитивные, нейтральные или негативные. Затем слушатели воспринимали эти слова, которые произносились в «негативной» или «позитивной» интонационной манере (Mehrabian & Wiener, 1967). Проведя эксперимент, Меграбян пришел к следующим выводам:

Вариативность умозаключений об установке говорящего при доступности и вербальной, и вокальной информации в основном определяется только интонационными характеристиками. Например, если вербальная информация противоречит негативным интонационным характеристикам, все сообщение воспринимается как негативная установка (с. 109).

Аналогичное исследование, в котором противопоставлялись вокальная, вербальная и мимическая информация, показало, что наибольшее влияние на восприятие оказывает мимика (Mehrabian & Ferris, 1967). Эти исследования позволили Меграбяну вывести формулу, иллюстрирующую влияние вербальной, вокальной и мимической информации на восприятие:

Восприятие установки — 7% (вербальная) + 38% (вокальная) + 55% (мимическая информация)

Несомненно, эта формула ограничена условиями экспериментов Меграбяна. Например, неизвестно, как бы она изменилась, если бы переменные подверглись более интенсивным манипуляциям или если бы в эксперименте принимало участие большее число испытуемых из разных выборок. Мы не знаем, применима ли формула к вербальным сообщениям, состоящим

более чем из одного слова. Нам неизвестно, реагировали ли испытуемые на несоответствие как на источник интерпретации установочной информации (критику экспериментов Меграбяна см. в работе Лапакко (Larakko, 1997)). Тот факт, что испытуемые воспринимали несоответствие, основываясь на невербальной информации, не означает, что оценивавшаяся информация передавалась *только* с помощью невербальных знаков.

Эксперименты, в ходе которых сравнивалось впечатление, производимое голосом и мимикой, показали, что голос лучше выражает доминирование и силу, а мимика оказывает большее влияние на выражение симпатии и позитивности (Zuckerman & Driver, 1989; Zuckerman, Amidon, Bishop & Pomerantz, 1982). К голосовым характеристикам, передающим доминирование, относятся скорость и громкость речи; самый очевидный мимический знак симпатии — это улыбка. Однако любая модальность может передаваться с помощью различных типов сообщений. Например, улыбка может отражаться в голосе, поскольку в этот момент укорачивается голосовой тракт, что приводит к усилению резонансов (Scherer, 1986). Некоторые актеры, озвучивающие телевизионную рекламу, могут мастерски выражать бодрое настроение исключительно с помощью голоса.

Несмотря на недостаток исследований и множество неразрешенных проблем, важно, что свойства голоса (подверженные или не подверженные экспериментальным манипуляциям) оказывают существенное воздействие на восприятие слушателя, которое связано с передачей определенных видов информации и возникновением определенных типов реакции. Часто эти реакции основываются на стереотипах, ассоциирующихся с различными голосовыми качествами, интонациями, характеристиками и т. д. В одном исследовании даже делается предположение о том, что существуют слуховые предпочтения, аналогичные зрительным, осязательным и обонятельным. Цукерман и Драйвер (Zuckerman & Driver, 1989), например, показали, что слушатели в основном высказывают единодушное мнение о привлекательности или непривлекательности голоса; обладателям привлекательного голоса приписываются такие личностные качества, как доминирование, компетентность, энергичность, чуткость и сердечность.

Невербальные свойства голоса очень важны во многих контекстах. Психиатры говорят о том, что свойства голоса позволяют многое узнать о проблемах пациента; психологические

исследования показывают, что непреднамеренные изменения голоса, возникающие во время чтения инструкции, способны оказать решающее воздействие на результаты эксперимента. Психологи сообщают также о связи между свойствами голоса и способностью идентифицировать определенные индивидуальные характеристики, включая некоторые личностные качества. Исследования речевой коммуникации показывают, что существует тесная связь между свойствами голоса и воздействием различных типов сообщений на запоминание и изменение установки. Подробно изучен процесс распознавания разнообразных эмоциональных состояний в зависимости от свойств голоса; некоторые исследователи указывают и на важную коммуникативную роль неязыковых вокализаций — кашля, чихания, отрыжки и т. д.

Элементы параязыка

Поскольку мы вынуждены использовать письменную форму для рассказа о голосовых феноменах, которые называются также *параязыком* (*paralanguage*), несколько следующих разделов будут иметь чуть больший объем, чем, возможно, хотелось бы читателю. Однако для более полного понимания принципов изучения голосовых явлений и результатов исследований совершенно необходимо подробней ознакомиться с некоторыми методологическими деталями. Физические механизмы речи и параязыка чрезвычайно сложны. На рис. 11.1 показано множество мускулов и других анатомических структур, включая гортань, носовую полость, язык, губы, рот и челюсть. Однако в этой главе мы сосредоточим основное внимание не на артикуляции параязыковых стимулов, а на воздействии параязыка на восприятие.

Один из подходов, применяющихся при изучении свойств голоса, состоит в том, что слушателей просят поделиться своими впечатлениями или выводами о звучащем голосе (например, воспринимаются ли звуки этого голоса как тревожные, произносятся ли они компетентным человеком и т. д.). Используя этот метод, исследователь может определить социальные значения свойств голоса, поскольку впечатления слушателей основываются на их опыте, знаниях и представлениях. Однако исследователь мало узнает о специфических свойствах голоса, поскольку составляя окончательное впечатление, слушатели оценива-

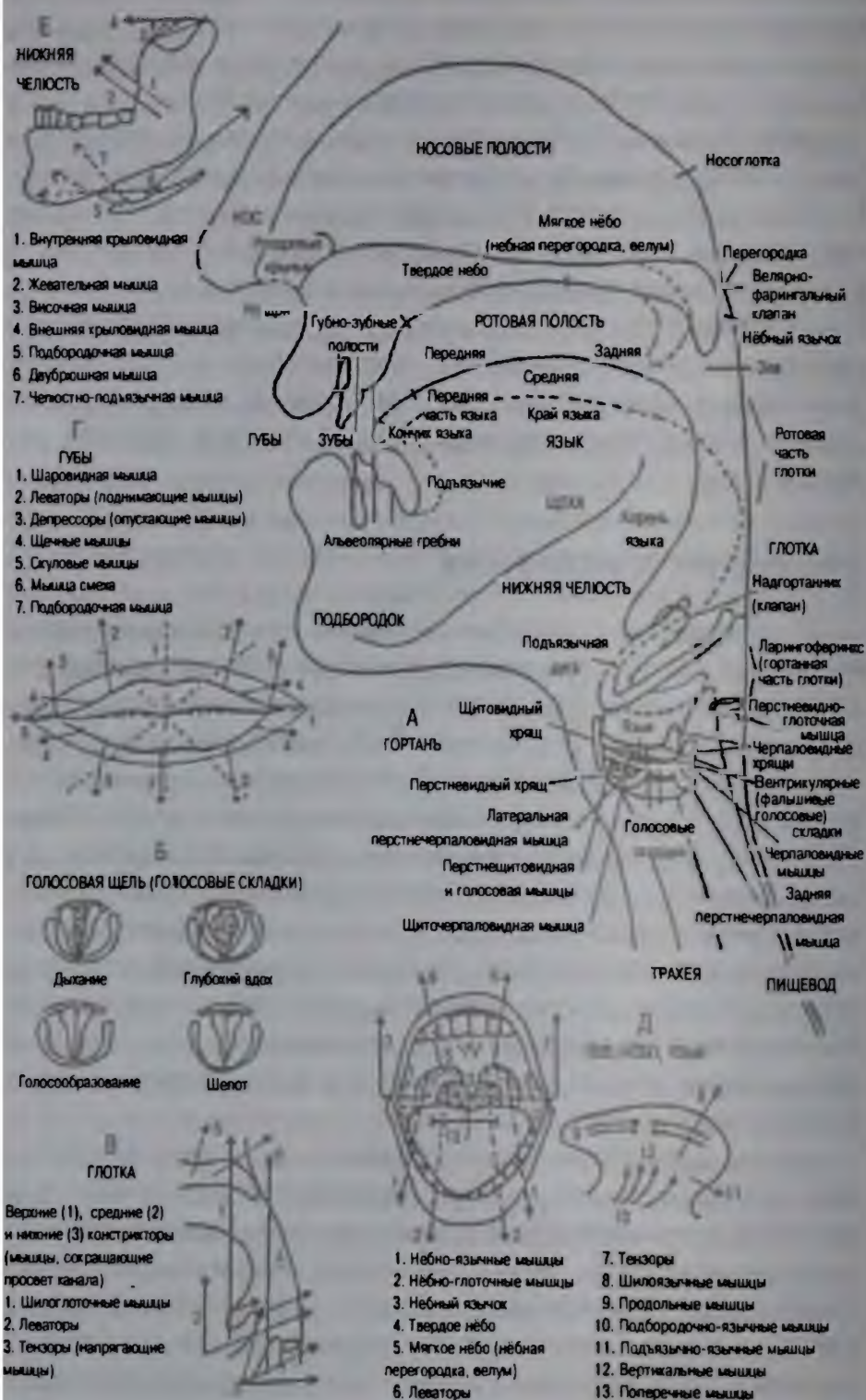


Рис. 11.1

Мышцы и анатомические структуры, участвующие в вербальной и паразыковой артикуляции

ют их имплицитно. Таким образом, слушатель может распознать сердитый голос, но при этом он не в состоянии определить, какие именно акустические свойства придают звучанию такой характер.

Другой подход — чисто дескриптивный. В рамках такого подхода исследователи измеряют специфические голосовые характеристики, которые также называются *акустическими свойствами* (*acoustic properties*) голоса. При этом используются специальные автоматические или кодирующие устройства. В этих исследованиях применяются описания, аналогичные тем, которые используются при изучении невербальных способов коммуникации. Чаще всего измеряются такие акустические свойства, как *беглость речи* (*speech rate*) (количество произносимых слов в единицу времени), *основная частота* (*fundamental frequency*) (F_0), которая показывает скорость вибрации голосовых связок в гортани (эта вибрация определяет тембр, резонанс и высоту голоса), *интенсивность* (*intensity*), то есть количество энергии, затрачиваемое на произнесение звуков и воспринимаемое как громкость. Каждое из этих свойств может измеряться как средняя величина в речевом периоде или в других единицах времени, а может быть описано более динамично с использованием таких терминов, как разброс, переменная, контур (Scherer, 1986).

Также возможно изучать голосовые невербальные стимулы на промежуточном уровне, который лежит «между» импрессивным и дескриптивным подходами. Слушателя можно попросить оценить звучащий голос как плаксивый, с придыханием или грубый, но при этом не переходить к следующему уровню субъективности и не предлагать определить индивидуальные характеристики или настроение говорящего; например, перечисленные качества могут лечь в основу умозаключения о том, что голос принадлежит соответственно слабому, сексуальному или невоспитанному человеку. Можно заметить, что последние три характеристики более удалены от актуальных свойств голоса и являются более умозрительными, чем первые три качества. Шерер (Scherer, 1982) полагает, что промежуточный подход оценки восприятия очень важен для понимания связи между акустическими свойствами голоса и его социальным воздействием.

Акустические характеристики голоса воспринимаются и интерпретируются слушателем в соответствии с его знаниями,

стереотипами и другими когнициями. Учитывая это, Шерер (Scherer, 1979, 1982) создал «линзовую» модель невербального суждения (*«lens» model of nonverbal judgement*). В соответствии с этой моделью полное понимание голосовых (и других невербальных) феноменов включает несколько взаимосвязанных этапов. Состояние или характеристики человека (А) отражаются в акустическом поведении (Б), воспринимаемом слушателем (В), который формирует впечатление или делает атрибуцию (Г), что может стать основой поведенческой реакции или изменением поведения слушателя (Д). Исследования вряд ли смогут включить весь этот процесс целиком. Например, в одном эксперименте можно изучать связь между эмоциональным состоянием говорящего и акустическими изменениями его голоса (А–Б); в другом — связь между акустическими свойствами голоса и мнениями слушателей о личности говорящего (Б–Г), что может оказаться очень важным при исследовании голосовых стереотипов.

Любой подход, использующийся при изучении голосовых феноменов, имеет свои сильные и слабые стороны. Характеристики голоса часто зависят от того, какие вопросы задаются в ходе эксперимента. Например, Холл, Ротер и Рэнд (Hall, Roter & Rand, 1981) пытались выяснить, как общение между врачом и пациентом воздействует на эмоции. Исследователи установили рейтинги эмоций наивного субъекта (слушателя), используя аудиозаписи визитов к врачу. Холл и его коллеги обнаружили, что если в голосе врача звучит гнев (или тревога, или удовлетворение), то эти же эмоции отражаются и в голосе пациента. В этом исследовании оценка выраженных с помощью голоса эмоций более значима, чем простое измерение основной частоты или громкости голоса, поскольку эти эмоции оказывают влияние на социальное взаимодействие. В других исследованиях изучалась координация речевого поведения в диалоге. Было показано, что говорящие «выравнивают» продолжительность реплик, а также высоту и громкость голоса относительно соответствующих голосовых характеристик собеседника.

Очевидно, что сближение дескриптивного и импрессивного подходов предполагает определение связи между дескриптивным и импрессивным уровнями; иными словами, для такого сближения необходимо понять, как возрастающая основная частота и интенсивность, а также другие характеристики голоса влияют на восприятие слушателя. Например, тембр, который

мы назовем хрипловатым, достигается за счет небольшого сужения голосовой щели, более сильного, чем при обычной артикуляции, потока воздуха и вибрации голосовых складок без их полного закрытия, а фальцет производится расслабленными мускулами и быстрыми колебаниями только краев голосовых складок (Poyatos, 1993). В изучении эмоциональных значений акустических стимулов был достигнут заметный прогресс (об этом мы также расскажем в следующих разделах данной главы).

Теоретики пытались составить каталог разнообразных звуков, которые издаются с помощью голоса (Poyatos, 1993; Trager, 1958). Свойства голоса очень тесно связаны с речью; к ним относятся и упоминавшиеся уже частота, интенсивность и скорость, а также резонанс (глухость, звонкость), контроль над мышцами губ (обеспечивающий резкие или плавные переходы), артикуляционный контроль (обеспечивающий напряженную или расслабленную артикуляцию), ритмический контроль (определяющий плавность или отрывистость звуков). Другие формы невербального поведения, включающего свойства голоса, слабее связаны с речью и могут даже заменять ее. К ним относится смех, плач, шепот, храп, крик, стоны, зевание, хныканье, вздохи, отрывка, а также такие звуки, как «хм», «гм», «кхе-кхе» и другие звуки, которые могут включаться в речевое поведение. Кроме того, в параязык входят «незвуки» — паузы между словами и фразами в пределах одного высказывания и паузы между репликами собеседников (переключающие паузы).

Некоторые явления, отнесенные Малем и Шульце (Mahl & Schulze, 1964) к *экстралингвистическим* феноменам, можно также рассматривать как формы коммуникации и как свойства голоса. Сюда относятся реакции на диалект или акцент, отрывистость и скорость речи, латентность реакции, продолжительность высказывания и скорость взаимодействия. Экстралингвистические явления имеют область пересечения с паралингвистическими явлениями.

Свойства голоса и распознавание говорящего

Возможно, вам приходилось попадать в такую ситуацию: подняв телефонную трубку после звонка и сказав «алло», вы слышите на другом конце провода: «Привет, как дела?» В этот

момент вы осознаете две вещи: 1) подобное приветствие доказывает, что люди хорошо знают друг друга и общаются на неформальном уровне; 2) вы не знаете, кто вам звонит. В подобных случаях вы пытаетесь продолжить разговор, не признаваясь в том, что вам не удалось узнать собеседника. Вы надеетесь на то, что проявятся некоторые свойства голоса, и вы сумеете распознать голос того, кто вам звонит. В результате вы пытаетесь поддержать разговор, произнося нечто вроде: «Замечательно. А ты как?» Распознавание голоса говорящего имеет большое значение не только в обычной повседневной жизни, но и в работе официальных и правительственных учреждений. Сталин даже сформировал группу из осужденных ученых и инженеров, перед которыми была поставлена задача разработать технологию распознавания голоса говорящего, чтобы сталинская охранка могла легко идентифицировать «врагов народа» (Hollien, 1990).

Любое речевое высказывание сопровождается сложным акустическим стимулом. Этот стимул не остается неизменным, даже если вы произносите одно и то же слово. Ваши акустические стимулы отличаются от акустических стимулов других людей. Предположение о том, что индивидуальные акустические характеристики имеют различия, вызвало интерес к процессу опознавания говорящего только по голосу.

Существует три основных метода идентификации говорящих.

1. Прослушивание.
2. Визуальное сравнение спектрограмм (записей голоса).
3. Распознавание с помощью компьютеров, которые сравнивают акустические паттерны стандартного речевого сообщения с имеющимися версиями того же сообщения, которые были до этого произнесены говорящим.

Хотя в наши дни исполнение многих операций доверяют машинам, обычно первому способу оказывают предпочтение, поскольку в большинстве случаев человек способен точно выполнить подобное задание и опознать говорящего, а в некоторых обстоятельствах ему это удастся куда лучше, чем автоматическому устройству. В ходе одного исследования прослушивания оказалось достаточно одной-единственной фразы, чтобы распознать голоса 8–10 сослуживцев с точностью более 97% (Lancker, Kreiman & Emmorey, 1985). В другом исследовании была достигнута точность в 83% при прослушивании 29 знакомых испытуемому говорящих (Ladefoged & Ladefoged, 1980).

Даже в тех случаях, когда слушатели точно идентифицируют голос говорящего, они не могут объяснить перцептивную основу своего решения; поэтому исследователи не знают, на какие характеристики голоса реагируют слушатели. Возможно, из многих признаков они выбирают лишь несколько.

Представители закона и юридических агентств особенно заинтересованы в объективной идентификации говорящего по его голосовым характеристикам. В ходе известного процесса по делу Бруно Хауптмана, который похитил ребенка Энн и Чарльза Линдбергов, Чарльз Линдберг заявил, что опознал голос Хауптмана, хотя с того момента, как он последний раз слышал его, прошло более трех лет (Чарльз Линдберг (Charles Lindbergh, 1902–74), известный американский пилот, совершивший в 1927 году первый одиночный беспосадочный перелет через Атлантику (из Нью-Йорка в Париж). В начале 1930-х годов у него похитили и убили ребенка. — *Прим. пер.*). Испытывая сомнения по поводу точности этой идентификации, Мак-Ги (McGhee, 1937) провел исследование, в котором обнаружил, что точность идентификации резко падает через три недели, а через пять месяцев она составляет около 13%. Другие исследования показали, что точность идентификации резко снижается, если высказывания укорачиваются и если возникают искажения (увеличение числа говорящих, изменение голоса, шепот, диалекты), а также когда сравниваются похожие голоса (Hollien, 1990).

На точность распознавания во время прослушивания оказывают влияние многие факторы, что осложняет попытки разработать более объективные методы опознавания говорящего. Не последнюю роль играет здесь знание о том, что не существует простого ряда акустических стимулов, с помощью которых можно было бы достоверно различать голоса.

Чтобы приблизиться к объективности идентификации, ученые разработали метод *спектрограммы* (*spectrogram*), которую также называют *отпечатком голоса* (*voiceprint*). Спектрограмма позволяет получить визуальное отображение речи конкретного человека. Она представляет собой схему потока голосовой энергии в различных частотных диапазонах как функцию времени. Хотя многие с убеждением говорят о точности и достоверности спектрографического анализа, на деле он оказывается очень ненадежным (Bolt, Cooper, Davis, Denes, Pickett & Stevens, 1973). При интерпретации визуальных данных трудно избежать ошибок. Если мы посмотрим на рис. 11.2, то уви-

дим, что точная интерпретация спектрограммы возможна лишь отчасти. На этом рисунке представлены спектрограммы голосов двух различных людей, произносящих одно и то же слово. Эта иллюстрация показывает, что использовать спектрограмму в качестве доказательства на судебных процессах нужно с большой осторожностью (Hollien, 1990). Спектрограмма не то же самое, что отпечатки пальцев. Абсолютно одинаковых голосов действительно не существует, но в зависимости от вариантов записи и используемой аппаратуры два различных голоса могут выглядеть очень похожими. Напротив, отпечатки пальцев, в отличие от спектрограммы, незначительно изменяются во времени, если только изображения специально не пачкают и не смазывают. В ходе одного эксперимента участников попросили произнести одно и то же предложение несколькими способами: нормальным голосом и искаженным — старческим, гнусавым, хриплым, в медленном темпе; кроме того, участники искажали голоса по своему собственному выбору. Спектрограммы этих голосов были затем предъявлены экспертам, которые получали по 50 долларов, если им удавалась точная идентификация. Нормальные голоса идентифицировались с точностью в 57%, а распознавание любых искаженных голосов значительно осложнялось. Хуже всего удавалось расшифровывать спектрограммы в тех случаях, когда говорящие выбирали свой собственный способ искажения голоса (Reich, Moll & Curtis, 1976). Холлиен (Hollien, 1990) пришел к выводу о том, что идентификация голоса по спектрограмме все еще не является валидным методом.



Рис. 11.2
Спектрограммы голосов двух людей,
произносящих одно и то же слово

Свойства голоса и характеристики личности

Для иллюстрации ассоциативных связей между свойствами голоса и личностными характеристиками можно рассмотреть один культурный «синдром», который на научном жаргоне иногда называют «голосовым неврозом». Это явление связано с низким, глубоким мужским голосом. Коммивояжеры, радио- и телеведущие, менеджеры по кадрам, судьи и представители многих других профессий стараются говорить низким голосом, который, в отличие от высокого, ассоциируется у них с «умудренностью», привлекательностью, сексуальностью или наличием «мужских» качеств.

Ученые давно пытались определить, выражает ли голос некоторые личностные качества и воспринимают ли другие люди эти свойства голоса. В результате были сделаны следующие общие выводы.

1. Наблюдается единодушие в оценках голосов, связанных с определенными личностными характеристиками.
2. Наблюдается частичное соответствие между оценочным восприятием личностных характеристик и результатами личностных тестов, которые проходили говорящие.
3. Применительно к некоторым голосам и некоторым личностным характеристикам можно говорить о весьма точном соответствии между оценочным восприятием и актуальными критериями измерений.

По поводу этих выводов можно сделать несколько замечаний. Во-первых, критерии измерений (личностные тесты) являются недостаточно совершенными, что может отражаться на полученных результатах. Во-вторых, во всех исследованиях оценивался монолог. Возможно, некоторые личностные характеристики, ассоциирующиеся со свойствами голоса, могут выражаться только в диалоге (это предположение изучено недостаточно). Наконец, исследования часто игнорируют различия между слушателями, которые связаны с личностными и культурными характеристиками и уровнем развития, что может существенно отразиться на точности восприятия личностных качеств, которые ассоциируются со свойствами голоса. Исследователи также предполагают, что подобные личностные качества могут по-разному выражаться представителями различных культур.

Тот факт, что слушатели не всегда могут судить о личности по свойствам голоса, еще не означает, что голос не отражает некоторых личностных характеристик. Это положение можно доказать несколькими способами.

Из всех характеристик, выражающихся в свойствах голоса американцев, наиболее подробно изучены экстраверсия и интроверсия. Речь настоящих экстравертов (а не тех, кого так воспринимают) по сравнению с речью интровертов более плавная (короче паузы между репликами партнеров, короче паузы в пределах высказывания, меньше запинок); скорость, тон и громкость речи экстравертов выше; в их высказываниях возникает больше динамических контрастов, а сама высота голоса более разнообразна. Кроме того, экстраверты склонны больше говорить, что выражается как в количестве слов, так и в общей продолжительности речи (Lippra, 1998; Siegman, 1987). В свете этих данных неудивительно, что слушатели делают вывод об экстравертивности говорящего на основании таких голосовых характеристиках, как громкость, отсутствие пауз и отчетливая артикуляция (Lippra, 1998).

Другие весьма интересные результаты были получены при изучении так называемых «личностей типа А» — людей, чье поведение и установки определяют развитие коронарной болезни сердца. Согласно современной теории, для личностей этого типа характерны враждебность, озлобленность, требовательность и агрессивность. В ранних исследованиях личностей типа А обнаружилось, что их речь имеет свои отличительные признаки: в частности, неровный, быстрый или ускоряющийся темп, обрывы, короткие запинки, громкое, грубое или отрывистое произнесение или взрывную артикуляцию. Многие из этих признаков (например, громкое и энергичное произнесение слов и взрывная артикуляция) были независимо обнаружены у людей, страдающих сердечными заболеваниями (Hall, Friedman & Haggis, 1984).

Для людей, склонных к доминированию, также характерен свой речевой стиль; он имеет некоторые общие черты с речевым стилем личностей типа А. Обладатели громких голосов воспринимаются как более авторитарные (Harrigan, Gramata, Luck & Margolis, 1989; Tusing & Dillard, 2000). Сформировался стереотип, согласно которому те, кто говорит громко и быстро, кажутся доминирующими, а люди, говорящие с придыханием и более низким голосом, воспринимаются как не склонные к доминированию (Siegman, 1987; Weaver & Anderson, 1973). Аналогично этому, Берри (Berry, 1991) обнаружил, что то, как на-

блюдатели оценивали по записи голоса уверенность в себе и агрессивность, а также общительность мужчин и женщин, прозвонивших алфавит, совпадало с тем, как оценивали себя по этим признакам сами говорившие.

Выражение личностных качеств в речи может быть достаточно сложным, но несомненно, что существует общее *убеждение*, согласно которому речь человека содержит ключевую информацию о его личности. Одно из наиболее сложных исследований в этой области провел Эддингтон (Addington, 1968). Признавая существование стереотипных оценок свойств голоса, он решил изучить специфическую природу этих стереотипов. Мужчины и женщины представляли девять голосовых характеристик, а слушатели оценивали их голоса, используя 40 личностных характеристик. Наиболее достоверные (единодушные) оценки наблюдались при определении следующих качеств: маскулинный-фемининный, молодой-старый, проявляющий энтузиазм-апатичный, энергичный-ленивый, привлекательный-неприятный. Эддингтон пришел к выводу о том, что мужчин в основном оценивали с точки зрения физической силы и эмоциональности, а женщин — с точки зрения способности к социальному взаимодействию. В табл. 11.1 представлены итоги исследования Эддингтона.

Эддингтон завершает свое исследование, формулируя несколько интересных вопросов, которые он адресует ученым, изучающим свойства голоса и характеристики личности. В какой мере сохраняются данные стереотипные впечатления, если они противоречат достоверной информации о личности говорящего? Какова связь между этими стереотипами и свойствами голоса? Например, Эддингтон установил, что увеличение вариативности высоты голоса создает более благоприятные впечатления о личности говорящего. Но не может ли оказаться так, что в некоторый момент увеличение вариативности будет столь значительным, что вызовет негативные впечатления?

Исследования привлекательности голоса подтверждают, что это вполне возможно. Кроме того, обнаружилось, что со свойствами голоса связаны другие стереотипы восприятия личности говорящего (Berry, 1992; Zuckerman, Hodgins & Miyake, 1990; Zuckerman & Miyake, 1993). Люди с более привлекательным голосом оцениваются как имеющие более благоприятные личностные характеристики (как менее невротичные, и как более экстравертивные, открытые, приветливые, сговорчивые, сильные, честные и сознательные) по сравнению с людьми с менее привлекатель-

ным голосом. Цукерман обнаружил также некоторые речевые характеристики, которые делают голос привлекательным. Голоса, оценивавшиеся как привлекательные, были относительно более звонкими, менее монотонными, менее гнусавыми и более низкими (последнее относится только к мужским голосам); они также были средними по высоте, диапазону, громкости и мягкости. Иными словами, более привлекательные голоса *не были* слишком высокими и слишком низкими, слишком ровными и слишком неустойчивыми по высоте и т. д. Негативно оценивались гнусавые голоса взрослых (Bloom, Zajac & Titus, 1999) и даже трехмесячных младенцев (Bloom, Moore-Schoenmakers & Masataka, 1999).

Таблица 11.1

Представленные голосовые характеристики и стереотипы восприятия личностных характеристик

Голосовые характеристики	Пол говорящего	Стереотипы
Придыхание	Мужчины	Молодые, артистичные
	Женщины	Женственные, хорошенькие, миниатюрные, живого нрава, чувственные и ограниченные
Тонкий голос	Мужчины	Не изменяет представления о говорящем; отсутствие существенных корреляций
	Женщины	Социально, физически, эмоционально и ментально незрелые; в большей степени обладающие чувством юмора, более восприимчивые
Ровный голос	Мужчины	Маскулинные, медлительные, сдержанные, замкнутые
	Женщины	Маскулинные, медлительные, сдержанные, замкнутые
Гнусавость	Мужчины	Широкий спектр социально нежелательных характеристик
	Женщины	Широкий спектр социально нежелательных характеристик
Напряженность	Мужчины	Старшие по возрасту, более упрямые, придиристые
	Женщины	Молодые, эмоциональные, женственные, нервные, неинтеллектуальные
Хрипотца	Мужчины	Старшие по возрасту, реалистичные, зрелые, умудренные опытом, уравновешенные
	Женщины	Неинтеллектуальные, более маскулинные, ленивые, нудные, неземные, некрасивые, болезненные, беззаботные, неартистичные, наивные, робкие, невротичные, тихие, неинтересные, апатичные
Звучность	Мужчины	Энергичные, здоровые, артистичные, умудренные, гордые, интересные, полные энтузиазма
	Женщины	Оживленные, общительные, эстетически утонченные
Повышение скорости речи	Мужчины	Оживленные и экстравертивные
	Женщины	Оживленные и экстравертивные
Увеличение амплитуды	Мужчины	Динамичные, женственные, склонные к эстетизму
	Женщины	Динамичные и экстравертивные

Существуют стереотипы восприятия людей, имеющих детский голос. Вне зависимости от возраста их оценивают как более приветливых и честных, но менее сильных и компетентных по сравнению с теми, кто имеет голос зрелого человека (Berry, 1992; Berry, Hansen, Landry-Pester & Meier, 1994).

Как мы уже не раз говорили, в этой книге в основном рассматривается поведение, не отклоняющееся от нормы. Заметим, однако, что существует обширная литература, в которой описывается связь между звуковыми стимулами и личностной адаптацией или психопатологией. Было обнаружено, что депрессивные пациенты говорят медленно и заторможенно, в их речи возникают паузы; давно было замечено, что для шизофреников характерен монотонный голос. Согласно результатам одного исследования, голос шизофреников и депрессивных пациентов звучит более грустно по сравнению с участниками контрольной группы, когда они рассказывают о счастливых и грустных эпизодах своей жизни либо о тех эпизодах, которые вызывали у них гнев. Эти пациенты испытывают трудности при передаче данных эмоций с помощью голоса. Депрессивные больные менее способны использовать четкие свойства голоса при описании жизненных эпизодов (Levin, Hall, Knight & Alpert, 1985). Голосовые характеристики могут использоваться в психиатрии, поскольку по ним можно судить о состоянии пациентов, — в частности, о его улучшении. Эллинг и Шерер (Ellgring & Scherer, 1996), Оствальд (Ostwald, 1961) и другие исследователи, используя акустические измерения, показали, что голосовые характеристики могут изменять ход последующей терапии.

Свойства голоса и восприятие групп

Другое направление исследований составляют работы, в которых изучается связь различных характеристик с голосами людей, представляющих крупные группы. Ученых интересуют личностные оценки группы людей, а не отдельной личности. В работе Ламбера, Фрэнкеля и Такера (Lambert, Frankel & Tucker, 1966) рассматривалось давнее «противостояние» между англо- и франкоязычными канадцами. В этом исследовании принимали участие двуязычные канадцы; оценивалось одно и то же сообщение на английском и французском. Англо-канадское сообщение оценивалось значительно лучше, чем франко-канадское. Оказалось, что франко-канадцы оценивали англо-

канадцев выше по таким качествам, как интеллектуальность, привлекательность, независимость, темперамент. Таким образом, подгруппа франко-канадских студентов, очевидно, была настроена против собственной языковой группы. Обратите внимание на то, что в подобных исследованиях слушатели оценивают не голос сам по себе, а группу, которая ассоциируется с набором соответствующих голосовых характеристик.

К этому направлению исследований близки работы, в которых изучается отношение людей к различным диалектам и акцентам. Элиза Дулитл, героиня мюзикла «Моя прекрасная леди», поставленного по пьесе Бернарда Шоу «Пигмалион», тратит много времени и сил на то, чтобы избавиться от простонародного диалекта и попасть в высшее общество. Как отмечается в одном исследовании, метод, которым Хиггинс учил Элизу «правильно говорить», был наиболее уместен для подобной ситуации. Если мы ожидаем услышать от кого-то речь на нестандартном или простонародном диалекте, а на практике он будет говорить соответственно стандартам и нормам «высшего общества», оценка такого человека будет очень благоприятной. Верно и обратное: если вопреки ожиданиям говорящий будет использовать простонародный диалект, его оценят негативно (Aboud, Clement & Taylor, 1974). Очевидно, что существует четкое разграничение между приспособлением к аудитории и устойчивыми ожиданиями, определенными окружающей средой.

Несмотря на несколько исключений, обычно слушатели относятся к нестандартным диалектам хуже, чем к стандартным. Негативные реакции возникают потому, что слушатели сравнивают диалект говорящего с этническими и региональными стереотипами и затем оценивают голос в соответствии с ними. В исследованиях, посвященных этой проблеме (Bradford, Ferrer & Bradford, 1974; Buck, 1968; Giles, Henwood, Coupland, Harriman & Coupland, 1992; Gill, 1994; Mulack, Hanley & Prigge, 1974; Williams, 1970; Williams & Shamo, 1972), были сделаны следующие выводы.

1. Лиц испанского происхождения, говорящих по-английски, оценивали ниже по таким характеристикам, как успех, способности и социальное сознание.
2. Коренные американцы оценивали европейцев, говоривших по-английски, хуже, чем других коренных американцев.
3. Учителя склонны оценивать детей как культурно ограниченных, если в их речи возникают паузы, грамматические ошибки и ошибки произношения.

4. Стандартные диалекты были предпочтительнее, чем нестандартные, а лица (вне зависимости от происхождения), говорившие на стандартных диалектах, оценивались как более компетентные; кроме того, стандартные диалекты чаще ассоциировались с представителями белого, а не чернокожего населения.

Судебные вердикты оправдывали работодателей, которые проявляли дискриминацию по отношению к лицам с иностранным акцентом и отказывали им в работе; работодатели утверждают, что акцент мешает эффективному исполнению должностных обязанностей. Аналогично этому предпринимались попытки отстранить от преподавания учителей начальных классов, говорящих с акцентом, на том основании, что их акцент затрудняет обучение детей английскому языку. Адвокаты и борцы за гражданские права считают, что это является скрытой этнической дискриминацией; они указывают на случаи, когда лицам иностранного происхождения отказывали в работе, несмотря на то, что они говорили без ошибок и в совершенстве владели английским языком.

Различаются ли региональные диалекты США по своему престижу? Слушатели из Нью-Йорка и штатов Мэн, Луизиана, Арканзас и Мичиган оценивали 12 американских диалектов и один иностранный акцент (Wilke & Snyder, 1941). Наименее предпочтительным оказались иностранный акцент и так называемый нью-йоркский диалект. Хотя это исследование проводилось более 60 лет назад, стереотипы восприятия диалектов и акцентов по-прежнему оказывают влияние на то, как оцениваются говорящие. Экс-президента Джимми Картера часто оценивали с точки зрения стереотипного восприятия диалекта южных штатов.

Некоторые ученые пытались выяснить, как мы оцениваем речь и диалекты других людей. Наиболее подробное исследование на эту тему провел Милак (Milac, 1976). В его экспериментах оценивались местные и иностранные диалекты, речь дикторов на радио и телевидении, различные формы речевых патологий, а также разнообразные типы выступлений, включая письменные тексты, аудио- и видеозаписи, звуковые фильмы и т. д. Это исследование показало, что мы склонны реагировать на речь, выделяя три основные характеристики.

1. *Социоинтеллектуальный статус говорящего*: высокий или низкий у говорящего социальный статус, белый он или темнокожий, богатый или бедный, является ли его речь литературной или нелитературной.

2. *Эстетические качества*: приятен или неприятен говорящий, симпатичен он или несимпатичен, привлекателен или нет, красив или уродлив.

3. *Динамизм*: агрессивный или неагрессивный, активный или пассивный, сильный или слабый, громкий или мягкий голос у говорящего.

Свойства голоса и оценка социодемографических характеристик

Более 70 лет назад Пиер (Peag, 1931) провел первое исследование, посвященное свойствам голоса и оценке личностных характеристик. Четыре тысячи радиослушателей оценивали голоса 9 человек. Пиер обнаружил, что возраст говорящих был определен достаточно точно, пол говорящих — очень точно, место рождения — с незначительной точностью. Кроме того, иногда слушатели с поразительной точностью распознавали профессию говорящего! Из девяти участников слушатели неизменно точно узнавали актера и священника. Впоследствии было проведено много других исследований, в которых оценивались такие характеристики говорящих, как телосложение, рост, вес, возраст, профессия, социальный статус или класс, раса, пол, образование, диалекты. Достаточно точно определялись следующие три характеристики: пол, возраст и социальный класс или статус.

Пол

Слушатели, оценивавшие звучание шести гласных звуков, произносившихся двадцатью различными людьми, определяли их пол с точностью в 96%, если голоса не подвергались никаким изменениям. Точность снижалась до 91%, когда использовалась фильтрация голоса, и составляла 75%, когда оценивался шепот (Lass, Hughes, Bower, Waters, Broune, 1976). Ласс и его коллеги утверждают, что при определении пола говорящих основная частота является более важной акустической характеристикой, чем громкость голоса. Иногда пол говорящих определяется по интонационным паттернам. Некоторые исследователи полагают, например, что женщины заканчивают предложение, используя более высокий тон голоса, чем мужчины.

Как сообщалось, иногда женщины даже специально повышают тон и говорят несколько выше того уровня, который обус-

ловлен их природными данными. Особенно это относится к японским женщинам, которые традиционно говорят очень высокими голосами, а если они этого не делают, общество их порицает. Поскольку в Японии считается, что высокий голос является знаком вежливости, чаще всего особенно высоко звучат голоса женщин, работающих в сфере обслуживания, например лифтерш. Японцы и японки, владеющие двумя языками (английским и японским), используют более высокий тон, когда говорят по-японски. Современные тенденции, однако, свидетельствуют о том, что голоса японских женщин устойчиво понижаются по мере того, как их статус сравнивается с мужским («Japan's Feminine Falsetto» («Японский женский фальцет»), 1995)

Таким образом, высота тона является основной характеристикой при различении мужских и женских голосов. Опять же свойства голоса сильнее всего влияют на определение различий между мужскими и женскими голосами. Например, голоса мужчин и женщин, *взаимодействующих* между собой, отличаются от их голосов в монологе или в диалоге, в котором участвуют представители одного пола (Markel, Prebor & Brandt, 1972). Тема беседы может также повлиять на особенности речи и ее восприятие. И если в результате адаптации к социальным условиям происходит уменьшение различий, мы можем предположить, что голоса женщин, работающих в организациях с преимущественно мужским составом, будет труднее распознать, особенно если запись голоса производилась на рабочем месте.

На границе между вербальными и невербальными формами поведения лежит область изучения речевых стилей или *речевых регистров* (*speech registers*). Под речевым регистром понимается общий способ речевой коммуникации, который может включать вербальные формы; считается, что речевой регистр обнаруживает систематические корреляции с социальными характеристиками говорящих (например, с социальной властью) (Erickson, Lind, Johnson & Bagg, 1978). Исследование Эриксона и его коллег имеет отношение к нашей дискуссии об определении пола говорящего по голосу, поскольку было доказано, что некоторые вербальные формы связаны с гендерной различительной характеристикой «властный-подчиненный» (Lakoff, 1975). «Подчиненная» речь устойчиво связана с женским полом. Образцы такой речи включают разделительные вопросы («Чудесный день, *не правда ли?*»); сравнения и неопределенную модальность («нечто вроде», «может быть»); самопровер-

жения («Я не знаю, но...»); и усилительные частицы («Щенок был *такой* симпатичный»).

Другой стратегией взаимодействия, отражающей доминирование, является прерывание собеседника. Предполагалось, что эта стратегия также является различительной гендерной характеристикой, возможно, основанной на стереотипах восприятия. Люди, прерывающие собеседников, имеют хорошо сформировавшиеся стереотипы о том, как говорят представители мужского и женского пола. Однако полученные к настоящему времени результаты исследований, доказывающих гипотезу о гендерных различиях в использовании языка и стратегии прерывания, оказываются неопределенными (то есть не позволяют рассматривать эту стратегию как различительную гендерную характеристику) (Aries, 1987; Dindia, 1987; Hirshman, 1994; Irish & Hall, 1995; Kramer, 1978; Marshe & Peterson, 1993; Mulac, Lundel & Bradac, 1986; Nohara, 1992; Turner, Dindia & Pearson, 1995). Прерывание собеседника может отражать энтузиазм и активное участие в большей степени, чем попытки установить или выразить доминирование. Вероятно, это является одной из причин, по которой исследования, оценивающие, представители какого пола чаще прерывают собеседников, приходят к неопределенным результатам. Хотя в ранних исследованиях в основном обнаруживалось, что мужчины прерывают собеседников чаще, результаты более поздних экспериментов часто показывают, что различий не существует, а в некоторых работах говорится о том, что женщины прерывают собеседников чаще, чем мужчины.

Еще предстоит выяснить, соответствуют ли действительно сти стереотипы, связанные с мужской и женской речью, какие именно стереотипы оправдываются и при каких обстоятельствах. А пока остается уместным комментарий Смита (Smith, 1979), относящийся к исследованиям, в которых сравниваются стереотипы восприятия и актуальные формы поведения (это применимо к любым стереотипам и любым невербальным формам поведения):

Тем не менее гендерные стереотипы, связанные с речью, заслуживают более пристального изучения с точки зрения того, какое влияние они оказывают на ожидания слушателей, и пока их не опровергнут, к ним, по всей видимости, будут прислушиваться. ...Люди гораздо охотнее будут искать подобным стереотипам подтверждения, а не опровержения (р. 134).

Таким образом, ожидания или убеждения человека, связанные с тем, как должен говорить представитель противоположного пола, могут влиять не только на его восприятие и интерпретацию, но и на поведение, которое вызывает ожидаемую поведенческую реакцию. Например, если мужчина ожидает, что в речи женщины будут проявляться слабость и нерешительность, он, взаимодействуя с нею, может демонстрировать свою силу или протекционизм, что вызовет комплементарную реакцию, в которой проявится слабость и зависимость женщины.

Возраст

Как мы уже говорили, исследования показали, что свойства голоса позволяют слушателям достаточно точно определять возраст говорящих, и в некоторых случаях известно, на основании чего делаются подобные суждения. С возрастом речь замедляется, а в основной частоте тона появляется больше резких переходов и возмущений (Hummert, Mazloff & Henry, 1999). В нескольких исследованиях изучалась высота голоса лиц мужского пола в младенчестве, детстве, в подростковый период, в раннем зрелом, среднем и преклонном возрасте. Наблюдается общее понижение высоты голоса по мере взросления (с младенчества до среднего возраста) и некоторое ее повышение в преклонном возрасте. Если, как это утверждается в некоторых исследованиях, у нас меняются способности варьировать высоту голоса и сохранять артикуляционный контроль, если изменениям подвержены диапазон, громкость, привлекательность и другие голосовые характеристики, то информацию о возрасте, которую содержит голос, мы в основном не осознаем.

Социальный класс или статус

Как показано в некоторых исследованиях, слушатели удивительно точно определяют социальный класс или статус говорящего, основываясь исключительно на звучании голоса. Хармс (Harms, 1961), используя «Двухфакторный индекс статусных позиций Холлинсхеда» (Hollingshead Two Factor Index of Status Position), провел независимые измерения 9 голосов. Говорящие были затем разделены по трем категориям: высокий, средний и низкий статус. Взрослые слушатели оценивали статус говорящих и достоверность их речи, анализируя 40–60-секундные записи говорящих, которые отвечали на вопросы или выполняли

несложные указания (например: «Как поживаете?», «Спросите, который час» и т. д.). Результаты показали, что слушатели не просто могли определить статус говорящего, но многие из них сообщали о том, что им было достаточно 10–15 секунд, чтобы сделать вывод. Кроме того, выяснилось, что говорящие, статус которых определялся как высокий, оценивались также как наиболее заслуживающие доверия. Эти результаты согласуются с результатами других исследований статуса и свойств голоса.

Влияние собеседников

До сих пор мы обсуждали то, каким образом личностные характеристики говорящего отражаются на его невербальном речевом стиле. Но было бы странно, если бы речевой стиль человека не отражал бы также характеристики *других* людей, с которыми этот человек взаимодействует. Прежде всего, наши реакции на других людей включают многочисленные эмоции и мысли, которые могут влиять на нашу голосовую экспрессию, у нас также имеются некоторые представления о том, как *следует* говорить с различными людьми.

Хорошо изученным примером такого «целенаправленного воздействия» является регистр общения с младенцами, который также называют «материнской речью» (*motherese*) (в современной русскоязычной литературе принят термин *baby-talk*, употребляющийся без перевода. — *Прим. ред.*). Для него характерны высокий тон, напевность, медленный темп, ритмичность, повторы и упрощенность синтаксиса (Grieser & Kuhl, 1988; Snow & Ferguson, 1977; Trainor, Austin & Desjardins, 2000). Даже маленькие дети знают, как разговаривать с младенцами или домашними животными. Более того, младенцам больше нравится *baby-talk*, чем «взрослая» речь. Предполагалось, что *baby-talk* преследует разные цели: привлечение внимания младенца, обеспечение его речевого развития, объяснение смысла сообщения, установление эмоционального контакта. Последнее предположение было подтверждено исследованием Трейнора и его коллег (Trainor et al., 2000). Это исследование показало, что *baby-talk* отражает эмоциональную экспрессию лучше, чем типичная речь, обращенная к взрослому, но между обоими видами наблюдаются сходства акустических характеристик, если речь, обращенная к взрослому, передает эмоциональные состояния. Авторы утверждают, что *baby-talk* отличается от типичной речи, обращенной к взрослому, большей эмоциональной экспрессивностью.

Некоторые группы взрослых людей, которым приписывают детские качества или которых воспринимают (зачастую ошибочно) как имеющих когнитивные нарушения, — например, пожилые пациенты больниц или глухие, — также используют речевой стиль, схожий с *baby-talk*. Психологов особенно интересует «вторичные» примеры такой речи, поскольку возможно, что благодаря именно этому речевому стилю на целые группы людей навешиваются ярлыки и их воспринимают как зависимых и некомпетентных (Carogael, 1981).

Учитывая это, Де Пауло и Коулмэн (DePaulo & Coleman, 1986, 1987) сравнивали теплоту речи, обращенной к детям, умственно отсталым взрослым, взрослым иностранцам, говорящим по-английски, и взрослым, для которых английский является родным языком. Авторы предполагали, что теплота речи (один из компонентов речи, обращенной к маленьким детям) будет последовательно ослабевать при переходе от первой к четвертой группе. Это предположение подтвердилось. Кроме того, при рассмотрении речи, обращенной к умственно отсталым, выяснилось, что говорящие вкладывали тем больше теплоты в свою речь, чем ярче была выражена умственная неполноценность адресата. Наблюдались и другие групповые отличия в речевом стиле. Речь, обращенная к детям, содержала более долгие паузы, она была яснее, проще и лучше удерживала внимание; речь, обращенная к умственно отсталым, была во многом схожа с речью, обращенной к детям; речь, адресованная иностранцам, была близка к речи, адресованной «нормальным взрослым», за тем исключением, что первая содержала больше повторов по сравнению со второй. Зебровиц, Браунлоу и Олсон (Zebrowitz, Brownlow & Olson, 1992) обнаружили, что взрослые используют «детский» речевой стиль чаще, если разговаривают с детьми, имеющими «младенческие» лица, чем при беседах с детьми, имеющими более «взрослые» лица.

Пол адресата также влияет на речевой стиль. К мужчинам обращаются громче, чем к женщинам, вне зависимости от того, кто говорит — мужчина или женщина (Marckel, Prebor & Brandt, 1972). Подобным же образом при изучении голосов людей, участвовавших в телевизионных постановках и ток-шоу, выяснилось, что голоса как мужчин, так и женщин при обращении к мужчинам звучали более доминантно, снисходительно и неприятно, чем голоса, обращенные к женщинам (Hall & Braunwald, 1981). Слушатели, оценивавшие голоса в этом исследовании,

не знали, представителю какого пола адресуется речь в каждой записи, поэтому стереотипы не могли повлиять на их суждения. В этом исследовании был получен еще один интересный результат. Слушателей попросили определить пол адресата в каждой записи. Проведя анализ, в котором сравнивалось определение пола адресата, его настоящий пол и оценка голоса, исследователи пришли к выводу о том, что слушатели (а ими были студенты колледжа) имеют неправильное представление о том, как женщины разговаривают с мужчинами. Слушатели оказались правы, полагая, что если в голосе мужчины проявляется больше доминирования, он разговаривает с женщиной. Но они ошибались, полагая, что если в голосе женщины проявляется больше доминирования, она беседует с женщиной. Как мужчины, так и женщины проявляли больше доминирования, когда обращались к мужчинам. Слушатели, несомненно, сохраняли стереотипное убеждение в том, что женщины становятся кроткими, когда разговаривают с мужчинами.

Свойства голоса и эмоции

Многие животные используют свойства голоса в коммуникативных целях, чтобы обозначить свою территорию, заявить о себе, сообщить об опасности, продемонстрировать физическую силу и выразить эмоции (Marler, Evans & Hauser, 1992). Дарвин рассматривал голос как основной канал эмоциональных сигналов как у животных, так и у человека. В этом разделе мы обсудим то, что нам известно о выражении человеком своих эмоций с помощью голоса.

Первый существенный вопрос заключается в следующем: могут ли люди распознавать эмоции, выраженные с помощью голоса? Дэвиц (Davitz, 1964) в своем исследовании дает на этот вопрос положительный ответ: «Вне зависимости от используемой техники, все исследования взрослых, о которых сообщается в научной литературе, показывают, что эмоциональные значения могут точно передаваться с помощью голосовой экспрессии» (р. 23). Результаты более поздних исследований согласуются с этими выводами. Питтэм и Шерер (Pittam & Scherer, 1993) заключают, что вероятность распознавания эмоций по голосу составляет 80% (если слушатели просто дают приблизительную оценку, не уделяя ей пристального внимания). Нойманн и Стрэк (Neumann & Strack, 2000) еще убедительнее по-

казали, что голоса, выражающие различные эмоции, вызывают также соответствующие чувства, которые отражаются как в голосе слушателя, так и в его оценке собственного настроения. Эти отражения, как и «эмоциональное заражение» (см. главу 9), передаются и воспринимаются на бессознательном уровне (Chartrand & Bargh, 1999).

Нет полной уверенности в том, насколько универсальны эмоции, выражающиеся с помощью голоса. Американцы, поляки и японцы воспринимали выраженные посредством голоса гнев, грусть, кокетство, страх и безразличие, изображавшиеся американцами. Точность оценки была достаточно высокой, и она еще возрастала, если увеличивалась продолжительность стимула (Beier & Zautra, 1972). Розенталь и его коллеги (Rosenthal et al., 1979) сообщают о превосходящих случайные совпадения результатов, которые были получены при проведении кросс-национальных исследований с применением «Профиля невербальной чувствительности» (Profile of Nonverbal Sensitivity, PONS), — теста декодирования невербальных стимулов (состоящего из свободных речевых отрывков, представляющих 20 эмоционально окрашенных сцен).

Чтобы лучше понять выводы исследователей, давайте рассмотрим факторы, которые могут вызвать различия в оценках эмоций, выраженных с помощью голоса. Совершенно очевидно, что авторы вышеупомянутой работы не стремятся доказать неизменное постоянство в оценке эмоций.

Для того чтобы устранить или проконтролировать вербальную информацию, которая обычно передается вместе с голосовыми стимулами, использовалось несколько методов. Точность результатов может во многом зависеть от этих методов. В некоторых исследованиях применялись лишённые лексического смысла тексты («бессмысленное содержание», «*meaningless content*»), когда говорящие произносили отдельные звуки, стараясь при этом передать различные эмоциональные состояния. Такое исследование провели еще в 1959 году Дэвиц и Дэвиц (Davitz & Davitz, 1959). Говорящим были даны указания выразить 10 различных эмоций, произнося при этом части алфавита. Их голоса записывали на магнитофон. Слушателям затем давали список 10 эмоций и просили определить, какие из них были выражены. В основном идентификация эмоций или чувств значительно превышала случайные ожидания. Однако подобные исследования не позволяют с уверенностью сказать, исполь-

зуют ли говорящие те же тональные паттерны или характеристики голоса, что и в реакциях, возникающих в реальной жизни.

В других исследованиях предпринимались попытки проконтролировать вербальную информацию, используя тексты с неизменным лексическим содержанием («*постоянное содержание*», «*constant content*»). Говорящие читали одинаковые предложения, пытаясь выразить различные эмоциональные состояния. Исследователи опирались на то, что выбранные предложения были эмоционально нейтральными. Другой подход состоит в попытках игнорировать содержание и сосредоточиться на паузах, скорости дыхания и других характеристиках, связанных с эмоциональным состоянием человека. Этот метод часто используется в психотерапии для идентификации признаков тревоги.

Наконец, в некоторых исследованиях для устранения вербального содержания применялась электронная фильтрация (Rogers, Scherer & Rosenthal, 1971). С помощью фильтра нижних частот устранялись более высокие частоты, от которых зависит распознавание слов. Конечный продукт по звучанию во многом напоминал невнятное бормотание, которое можно услышать сквозь стену. Общая проблема использования электронной фильтрации состоит в том, что в процессе фильтрации могут устраняться некоторые невербальные свойства голоса и создаваться искусственные признаки. Хотя некоторые голосовые характеристики могут исчезать при фильтрации, слушатели, тем не менее, способны адекватно воспринимать высоту, скорость и громкость, чтобы оценить эмоциональное содержание. Преимущество метода фильтрации состоит в том, что в отличие от вышеописанных методов, в которых говорящий произносил стандартный текст, он дает возможность использовать речь в естественных условиях.

Фильтрация речи является наиболее популярным методом, позволяющим лишить слова лексического смысла. При использовании этого метода было получено несколько интересных результатов, часть из которых мы здесь приведем. При изучении голосов врачей Мильмё и ее коллеги (Milmoë, Rosenthal, Blane, Chafetz & Wolf, 1967) обнаружили, что прошедшие фильтрацию записи голосов врачей, рассказывавших о пациентах, страдающих алкоголизмом, передавали тем больше *гнева*, чем менее удачной оказывалась терапия этих пациентов. Последующее исследование подтвердило, что тон голоса врачей, говоривших о *пациентах*, сопоставим с тоном их голосов при разговоре с *пациентами* (Rosenthal, Vanicelli & Blanck, 1984). В другом исследовании с

участием врачей выяснилось, что чем больше медицинской информации врачи сообщали пациентам и чем более их компетентность соответствовала техническим стандартам (проведение соответствующих опросов, правильная постановка диагноза и т. д.), тем менее *нудно*, по оценкам слушателей, звучали их голоса при прослушивании коротких звуковых клипов (Hall, Rotter & Katz, 1987). Кроме того, оказалось, что пациент бывает более всего удовлетворен визитом к врачу, если слова врача оцениваются как приятные, а тон его голоса кажется сердитым или встревоженным. Сочетание приятных слов и не очень приятного тона голоса может означать, что врач проявляет участие к пациенту и озабочен его проблемами (Hall, Rotter & Rand, 1981).

В другом исследовании анализировалась прошедшая фильтрацию речь авиапассажиров, которые беседовали с работниками аэропорта по поводу утерянного багажа (Scherer & Ceshi, 2000). В этом исследовании кодировалась частота «искренних» и «поддельных» улыбок (см. главу 9), затем слушатели оценивали прошедшую фильтрацию речь авиапассажиров. Большая частота искренних улыбок была связана с менее выраженными в голосе гневом, беспокойством и смирением и более выраженным чувством юмора; поддельные улыбки не были связаны с оценками голоса. Это исследование подтвердило валидность метода фильтрации речи как индикатора аутентичных чувств.

Точность оценки эмоций по свойствам голоса в различных исследованиях оказывается разной. Отчасти это связано с различием используемых методов и зависит, например, от продолжительности звукового клипа, представляющего голос, от техники «маскировки» содержания, от того, насколько широк спектр возможных реакций. Другая причина состоит в том, что говорящие (и слушатели) с разной степенью точности могут выражать (и распознавать) те или иные эмоции (см. главу 3). Например, в исследовании Дэвица и Дэвица (Davitz & Davitz, 1959) эмоции, выраженные одним говорящим, распознавались правильно только в 23% случаев, а эмоции, выраженные другим говорящим, — более чем в половине случаев. В этом и многих других исследованиях под точностью подразумевалось то, насколько правильно слушатели распознавали эмоции, которые говорящие выражали по просьбе экспериментатора. При этом и точность идентификации, и точность выражения эмоций значительно варьировали.

Таким образом, в зависимости от индивидуальных навыков, привнесшихся в коммуникативную ситуацию, участникам эк-

сперимента удавалось или не удавалось адекватно выразить и воспринять голосовые эмоциональные стимулы. Точность оценки эмоций, выраженных с помощью голоса, повышается с возрастом и коррелирует с рядом аналогичных психологических характеристик, в частности, с навыком оценки других невербальных стимулов (Baum & Nowicki, 1998). Распознавать эмоции, выраженные с помощью голоса, значительно труднее, чем лицевые экспрессии (Rosenthal et al., 1979), к тому же голос является менее эффективным информативным каналом для установления взаимопонимания, чем мимика (Grahe & Bernieri, 1999).

Самое масштабное исследование отображения эмоций в голосе было проведено Клаусом Шерером (Klaus Scherer). Одно из достоинств этого исследования состоит в том, что в нем собраны воедино знания об акустических характеристиках голоса, теория о воздействии на голос различных эмоций и актуальные результаты исследований. Ясно одно: не существует «словаря» эмоций, передающихся с помощью голоса, как и «словаря» эмоций, передающихся по каким-либо другим невербальным каналам. Невозможно, распознав ключевые акустические характеристики, заглянуть затем в книгу и сказать, какие эмоции были выражены. На эмоциональную экспрессию влияют многие факторы: контекстуальные стимулы, произносимые слова, невербальные формы поведения, индивидуальные различия, а также то, что любую эмоцию можно выразить несколькими способами.

Подобные трудности хорошо видны на примере тревоги. Голосовые экспрессии тревожных людей очень разнообразны. В экспериментальных условиях искусственно вызванной тревоги одни испытуемые начинают говорить быстрее, другие — медленнее. Есть свидетельства того, что когда человек переживает стресс, у него ярче проявляется диалект.

Тревога, возникающая в определенных обстоятельствах, часто сопровождается потерей связности или разрывами речи (Mahl, 1956; Siegman, 1987). В табл. 11.2 представлены категории разрывов речи, исследованные Куком (Cook, 1965). Речевые ошибки, относящиеся к категориям 2–8, встречаются чаще по мере усиления тревоги или дискомфорта, а междометия, относящиеся к категории 1, от этого не зависят (о типах речевых пауз мы поговорим позже). В исследованиях, посвященных нарушению связности речи, изучались также личностные характеристики, связанные с тревогой. Харриган, Суарес и Хартман (Harrigan, Suarez &

Hartman, 1994) оценивали тревожность, используя стенограммы речи лиц, которые отличались друг от друга по состоянию и характерным чертам тревожности и репрессивности (потребности сдерживать негативные мысли, побуждения и поступки). Речь склонных к репрессивности людей оценивалась как самая тревожная, она казалась даже более тревожной, чем речь лиц, испытывавших сильную тревогу, но не склонных к репрессивности. Как полагают авторы, это объясняется различиями между группами в частоте нарушений связности речи. Хотя склонные к репрессивности люди не оценивали себя как тревожных, их голосовые характеристики свидетельствовали об обратном.

Как обнаружили Уильямс и Стивенс (Williams & Stevens, 1972), проводившие акустический анализ голосов актеров, изображавших гнев, страх, грусть и нейтральное настроение, для каждого эмоционального состояния характерен определенный частотный контур. Например, контур грустных голосов был относительно плоским. Средние частоты были самыми низкими у грустных и самыми высокими у гневных голосов, в промежутке между ними находились голоса, изображавшие нейтральное настроение и страх. Оказалось также, что высота голоса человека, испытывающего стресс, увеличивается.

Таблица 11.2

Категории разрывов речи, частота их возникновения и примеры

Категория	% от общего числа разрывов	Примеры
1. «Э», «А», «Гм»	40,5	Ну... э... когда я пойду домой
2. Синтаксический сбой	25,3	У меня есть книга... она мне нужна для экзамена
3. Повтор	19,2	Я часто... часто по ночам работаю
4. Заикание	7,8	Таких вещей я с-с-смущаюсь
5. Пропуск слова, незаконченные слова	4,5	Иду в биб... в Публичку*
6. Незаконченное предложение	1,2	Он сказал, что это потому... В общем, я все равно не мог пойти
7. Оговорки	0,7	У меня нет черных кусков (т. е. носков)
8. Добавление бессмысленного слова	1,2	Не знаю, почему, собственно, я... дд... ушел

* В оригинальном тексте: «lib... the Bod», то есть The Bodleian Library — Бодлеанская библиотека Оксфордского университета. — Прим пер.

Шерер рассмотрел широкий спектр эмоций. Чтобы ответить на вопрос, какие голосовые характеристики с какими эмоциями ассоциируются, в своем исследовании (Scherer, 1974) он по большей части использовал искусственно синтезированные звуки, а не естественную спонтанную речь. Слушатели располагали синтезированные звуки по 10-балльным шкалам привлекательности, силы, активности и оценочности и определяли, могут или не могут подобные стимулы выражать интерес, грусть, страх, счастье, отвращение, гнев, удивление, энтузиазм или скуку. Для оценок эмоциональной экспрессии самыми важными факторами оказывались темп и высота. В табл. 11.3 приведены результаты нескольких исследований Шерера.

Таблица 11.3

Акустические составляющие голоса и эмоциональные параметры

Колебания амплитуды	Умеренные Сильные	Приятность, активность, счастье Страх
Колебания высоты	Умеренные Сильные	Гнев, скука, отвращение, страх Приятность, активность, счастье, удивление
Контур высоты	Вниз Вверх	Приятность, скука, печаль Могущество, гнев, страх, удивление
Высота	Низкая Высокая	Приятность, скука, печаль Активность, могущество, гнев, страх, удивление
Темп	Низкий Высокий	Скука, отвращение, печаль Приятность, активность, могущество, гнев, страх, счастье, удивление
Интонация	Плавная	Могущество, скука, отвращение, страх, печаль
	Отрывистая	Приятность, активность, счастье, удивление
Степень фильтрации (недостаток обертонов)	Низкая	Печаль, приятность, скука, счастье
	Умеренная	Могущество, активность
	Сильная	Гнев, отвращение, страх, удивление
Тональность	Атональный голос	Отвращение
	Минор	Гнев
	Мажор	Приятность, счастье
Ритм	Аритмичность	Скука
	Ритмичность	Активность, страх, удивление

Шерер (Scherer, 1986) обобщил свой прогноз на 12 различных эмоций (включая раздражение/холодный гнев, горе/отчаяние, энтузиазм/радость) и 18 различных акустических переменных (в их числе были средняя основная частота, изменение громкости и скорость речи). Сравнивая теоретические прогнозы с результатами экспериментов, Шерер обнаружил не только их впечатляющую согласованность, но также и значительные расхождения, которые объяснялись методологическими различиями и количеством исследований. Некоторые эмоции, например, энтузиазм/радость, хорошо изучены, они ассоциируются с более высокой средней частотой голоса, более широким частотным спектром, большей изменчивостью частоты, большей средней интенсивностью и большей скоростью речи. Гнев (по крайней мере, гнев в сочетании с возбуждением) передается с помощью более высокой частоты и интенсивности, более широкого частотного спектра и большей скорости речи. Для страха характерны более высокая частота и большая интенсивность высоких частот, а также более высокая скорость речи. Грусть (по крайней мере, тихая и покорная) связана с более низкой средней частотой и интенсивностью, нисходящим контуром и более замедленной скоростью речи (Pittam & Scherer, 1993; Scherer, Banse, Wallbott & Goldbeck, 1991). В исследованиях, посвященных идентификации эмоций по акустическим характеристикам, наблюдается значительный прогресс, который рано или поздно приведет к тому, что компьютеры смогут распознавать эмоции не хуже людей (Banse & Scherer, 1996).

Свойства голоса, понимание и убеждение

Голос не только имеет большое значение для оценки личностных и эмоциональных характеристик, — он также играет важную роль в процессах запоминания информации и изменения установок слушателей, и эта его особенность первоначально привлекала теоретиков и практиков ораторского искусства.

В течение многих лет вводные учебники ораторского искусства подчеркивали важность античных стилистических канонов для риторических ситуаций. Именно способ подачи информации, а не ее содержание, был, возможно, первой областью риторики, которая привлекла интерес исследователей речи. Все без исключения научные работы, в которых способ подачи информации выделялся как самостоятельная переменная, показали, что он имеет очень большое значение: оказывает положи-

тельное воздействие на количество запоминаемой информации, на изменение установок слушателей и на их доверительное отношение к оратору. Некоторые авторы утверждают, что бедный речевой стиль снижает шансы говорящего достичь поставленных целей, но хороший стиль сам по себе не обеспечивает желательных изменений — он лишь позволяет им осуществиться.

Мы не станем доказывать преимущества хорошего стиля речи, а лишь рассмотрим один аспект этого широкого понятия. Нам бы хотелось знать, оказывают ли сами по себе звуковые стимулы (исключая жесты, мимику, движения и другие элементы способа подачи материала) значительное воздействие на понимание и изменение установки слушателей и на их доверительное отношение к говорящему.

Обычно начинающим ораторам перед публичным выступлением дают следующие рекомендации.

1. Используйте различную громкость, скорость, высоту и артикуляцию. Вероятность достижения желательных результатов уменьшается, если скорость, громкость, высота и артикуляция остаются неизменными. Слишком четкая артикуляция может быть столь же вредна, как и невнятное произнесение. Излишне ритмичная и структурированная речь, возможно, кажется слушателям однообразной, что снижает вероятность достижения желаемых результатов, хотя формального подтверждения этому пока не найдено.

2. Выбирайте громкость, скорость, артикуляцию и высоту голоса так, чтобы они были приемлемы для данной публики и соответствовали ситуации.

3. Избегайте любых резких изменений.

Свойства голоса, понимание и запоминание

Некоторые исследования подтверждают, что динамичный, немонотонный голос способствует лучшему пониманию и запоминанию информации. Вулберт (Woolbert, 1920), осуществивший, возможно, одно из самых первых подобных исследований, обнаружил, что значительные изменения скорости, силы, высоты и тембра звучания способствуют лучшему запоминанию. Глазго (Glasgow, 1952), используя прозаические и поэтические тексты, установил два условия для изучения: «хорошую интонацию» и «ровную высоту». Тесты на множественный выбор, которые проводились после прослушивания текстов, показали,

что неизменная высота голоса более чем на 10% ухудшает понимание как поэзии, так и прозы. Другие исследования показали, что умеренно однообразные тембр и высота, резкие переходы, ошибки произношения и даже заикание существенно не мешают пониманию, хотя слушателям в основном эти характеристики кажутся неприятными (Kibler & Barker, 1972; Klinger, 1959; Utzinger, 1952). Во всех этих исследованиях отмечается, что слушатели обладают достаточной способностью к адаптации. Даже если неприятные голосовые характеристики влияют на понимание речи, слушатели могут приспособиться, чтобы получить важную информацию. Бедный тембр голоса сильнее влияет на оценку личностных качеств и настроения говорящего, чем на ухудшение понимания.

Изучение скорости речи говорящего само по себе представляет дополнительное доказательство гибкости восприятия слушателей и незначительного воздействия на понимание негативных голосовых характеристик. Скорость нормальной разговорной речи составляет 125–190 слов в минуту. Некоторые исследователи полагают, что понимание начинает ухудшаться, когда скорость превышает 200 слов в минуту, но другие специалисты в этой области относят уровень значительного ухудшения к 250–275 словам в минуту. Кинг и Бенк (King & Benke, 1989) указывают на то, что ускоренная (сжатая во времени) речь негативно влияет на понимание и запоминание сообщения и не оказывает влияния на краткосрочное прослушивание (продолжительностью менее сорока секунд) или на интерпретирующее прослушивание (чтение между строк) до тех пор, пока не будет достигнут очень уж высокий уровень сжатия — 60%. Очевидно, что индивидуальные способности обработки быстро поступающей информации значительно различаются. Неизбежный вывод, который можно сделать по результатам исследований скорости речи, заключается в том, что мы в состоянии обрабатывать информацию, поступающую со скоростью, значительно превышающей ту, с которой нам обычно приходится справляться. В эксперименте, в котором отдельным слушателям разрешалось изменять скорость записи по своей воле, в среднем выбиралась скорость, в 1,5 раза превышающая нормальную (Огг, 1968).

Голосовые сигналы и убедительность речи

Какую роль играет голос в ситуациях убеждения? Совершенно ясно, что мы можем выразить различные установки исклю-

чительно с помощью голоса, — например, дружелюбие, враждебность, превосходство или покорность. Какое же воздействие оказывают свойства голоса на изменение установок?

Меграбян и Уильямс (Mehrabian & Williams, 1969) провели серию исследований невербальных коррелятов между тем, в чем говорящие пытались убедить слушателей, и тем, в чем им это удалось. Такие свойства голоса, как большая громкость, скорость и плавность речи, ассоциировались с «усиливающимся намерением убедить и одновременно декодировались как возрастающая убедительность речи».

По следам этого эксперимента было создано много других научных работ, в которых изучалась связь свойств голоса и изменения установок. Бергун и ее коллеги (Burgoon et al., 1990), сделав обзор этих исследований, пришли к выводу о том, что с большей убедительностью, достоверностью, компетенцией и актуальным изменением установки ассоциируются следующие свойства голоса (вероятно, существуют верхние пределы эффективного диапазона каждой из этих переменных, так что в экстремальных точках достигается не большая, а меньшая достоверность или убедительность).

1. Плавная, непрерывная речь.
2. Более короткие латентные периоды реакции (длина паузы, когда говорящие обмениваются репликами).
3. Большая вариативность высоты.
4. Более громкий голос.
5. Более быстрая речь (измеряется в количестве слов в минуту или в длине пауз).

Больше всего ученых интересовала связь быстрой речи с процессом убеждения (Miller, Maruyama, Beaber & Valone, 1976; Street, Brady & Lee, 1984). Почему быстрая речь убедительна? Потому ли это, что она кажется более достойной доверия? Многие факты свидетельствуют о том, что то, насколько говорящий располагает к доверию, является мощным фактором убеждения (Hass, 1981). Хотя эта точка зрения является наиболее распространенной, были предложены и другие объяснения. Слушая быструю речь убеждающего нас в чем-то человека, мы бываем так поглощены обработкой информации, содержащейся в послании, что у нас почти не остается возможностей сформулировать контраргументы. Может оказаться, что восприятие быстрой речи отвлекает внимание слушателя, и это мешает сосредоточиться на сообщении и сформулировать контраргументы (Woodall & Burgoon, 1983).

В связи с этим вы имеете право спросить: «Ну и что из того, что мы знаем о возможности голоса вызывать различные реакции, связанные с пониманием, изменением установки и достоверностью?» Несомненно, в реальных жизненных ситуациях существуют визуальные и вербальные стимулы, известность и опыт говорящего и множество других взаимодействующих факторов, которые значительно уменьшают значение свойств голоса. Короче говоря, специфические невербальные стимулы действуют в ситуациях реального человеческого взаимодействия не изолированно, в отличие от экспериментальных ситуаций, о которых мы говорили. В большинстве случаев неизвестно, какова их роль во внелабораторных условиях и в контексте, то есть в сочетании с другими стимулами. Де Гроот и Мотовидло (DeGroot & Motowidlo) попытались разрешить эту проблему. Экспериментаторы попросили менеджеров компаний провести интервью друг с другом, как если бы они выполняли свои рабочие обязанности, затем свойства голоса соотносились с оценками реальной работы, дававшими начальниками менеджеров, а также с впечатлениями «наивных» наблюдателей, прослушивавших записи интервью. Голосовой композит, включавший более быструю речь, увеличение вариативности высоты голоса, меньше пауз, относительно низкий голос и меньшую вариативность амплитуды, позволял со значительной степенью точности прогнозировать оценки исполнения рабочих обязанностей и благосклонные реакции слушателей. Авторы полагают, что лица, обладающие желательным рядом голосовых характеристик, лучше выполняют свою работу благодаря благосклонной реакции, которую они вызывают у окружающих. Берк и Пфау (Berk & Pfau, 1990) в исследовании, посвященном достоверности и убедительности, оценивали много различных характеристик — как голоса, так и лица и тела. Для оценки компетенции (параметр достоверности) самой важной по сравнению с другими формами невербального поведения переменной оказалась плавность речи, она была также одним из двух наиболее мощных прогнозирующих факторов для оценки убедительности.

Свойства голоса и очередность реплик

До сих пор мы обсуждали роль свойств голоса в выражении и восприятии межличностных установок и в передаче информации о говорящем. Свойства голоса также имеют большое зна-

чение для организации взаимодействия. Свойства голоса являются частью системы стимулов, которые структурируют наше взаимодействие, то есть связаны с тем, кто говорит, когда, кому и как долго. Правила очередности реплик или их распределения могут в равной степени зависеть как от восприятия беседы, так и от ее вербального содержания (Duncan, 1973, Wiemann & Knapp, 1975). Вероятно, вы можете вспомнить случаи, в которых правила очередности реплик оказывали значительное влияние на ваши реакции: например, когда многоречивый собеседник не позволял вам вставить ни одного слова в разговор, когда пассивный слушатель не желал «отбивать мячик», когда вас грубо прерывали или когда два человека начинали говорить одновременно, создавая неловкую ситуацию (см. главу 12). Довольно редко мы вербализуем информацию об очередности реплик, например, следующим образом: «Ну вот, Лиллиан, я все сказал. Теперь твоя очередь».

Мы используем подобные сигналы чаще всего неосознанно, но в процессе этого использования, тем не менее, формируются определенные правила обмена репликами. Это подробно описали Дункан и Фиске (Duncan & Fiske, 1977), которые провели анализ бесед между двумя людьми, взаимодействовавшими в лабораторных условиях. Они обнаружили, что при спокойном обмене репликами неизменно присутствовали некоторые стимулы, пять из которых были голосовыми (вербальными либо невербальными). Ни одни из этих стимулов не оказался более значим, чем другие, более того, обнаружилось, что спокойный обмен репликами лучше всего прогнозировался, когда имел место полный ряд этих стимулов. Иными словами, дублирование стимулов (когда несколько эквивалентных по значению сигналов отправлялось одновременно) обеспечивало спокойный обмен репликами во время беседы. К этим стимулам относились повышение голоса и замедление речи при завершении слов, грамматическая завершенность высказывания и использование определенных стереотипных фраз (Cappella, 1985; Rosenfeld, 1987).

Передача очереди

Передача очереди означает, что вы подаете сигнал о завершении своего высказывания, и ваш собеседник может начать говорить. Иногда мы делаем это, задавая вопрос, что приводит к повышению голоса в конце предложения. Другое соблюдаемое большинством из нас неписаное правило состоит в том, что

вопрос требует ответа (или предполагает его). Мы также можем повысить голос (иногда замедляя при этом произнесение последнего слога), когда заканчиваем свое декларативное заявление о том, что мы сказали все, что хотели. Если отправляемых сигналов недостаточно для того, чтобы собеседник начал говорить, можно добавить после завершения реплики дополнительные сигналы (прицепить «хвостик»). «Хвостик» может иметь форму молчания или заполненной паузы, — «ты знаешь...», «ну...», «и в таком роде...» Заполненная пауза повторяет сигнал о том, что вы уступаете слово собеседнику, при этом молчание может свидетельствовать о том, что собеседник не понял ваших сигналов (либо о вашей неспособности выразить их ясно).

Просьба о передаче слова

Голосовые сигналы можно использовать и для того, чтобы показать собеседникам, что мы хотим что-то сказать. Хотя ясно слышных глубоких вздохов самих по себе может для этой цели не хватить, они являются вспомогательными запрашивающими сигналами. Обычное прерывание собеседника или одновременная с ним речь могут указывать на нетерпение, с которым человек ожидает своего слова. Иногда вы можете заполнять вокализациями паузы собеседника, имеющие нормальную продолжительность. Эти «стартовые заикания» могут начинать предложение («Я... я... я...») либо служить просто голосовым буфером («А-а... э-э... а-а...»). Другой метод запроса состоит в том, чтобы помочь собеседнику быстро закончить свое высказывание. Это может быть сделано за счет повышения скорости реакций, чаще всего выражающегося в быстрых кивках, когда мы опасаемся остаться в ситуации, в которой говорить будет только собеседник. Обычно знаки отступления (такие, как «да», «хм-хм», «у-гу») используются для того, чтобы позволить другому человеку продолжить говорить и продемонстрировать свое внимание к его словам. Однако быстрое произнесение этих междометий может означать: «Заканчивайте свою речь, чтобы я мог тоже кое-что сказать».

Удержание очереди

Иногда мы хотим сохранить за собой слово, — скажем, для того, чтобы показать свой статус или избежать неприятной ответной реплики. Удержание очереди может отражать также несколько завышенное чувство значимости наших собственных

слов и идей. Самые распространенные голосовые сигналы в таких случаях таковы.

1. Возрастание громкости и скорости речи в момент появления запрашивающих сигналов.
2. Более частое возникновение заполненных пауз.
3. Снижение частоты и длительности «пустых» пауз (MacLay & Osgood, 1959).

Хотя Лаллье и Кук (Lalljee & Cook, 1969) не согласны с тем, что паузы используются для сохранения контроля, Рочестер (Rochester, 1973) цитирует несколько работ, которые подтверждают следующие выводы.

1. Больше заполненных пауз и меньше «пустых» пауз обнаруживается в диалогах, а не монологах.
2. В ситуациях, когда собеседники хотят прервать разговор, число заполненных пауз не увеличивается, а число молчаливых пауз не снижается.
3. Увеличение числа заполненных пауз и снижение количества молчаливых пауз характерно для ситуаций, когда собеседникам не хватает визуальных сигналов, контролирующих ход разговора (например, в беседе по телефону).

Отказ от реплики

Иногда, стремясь к тому, чтобы слово осталось за собеседником, мы можем отказываться говорить, хотя нас к этому побуждают. Знаки отступления, о которых уже упоминалось, позволяют собеседнику оставить за собой слово и являются подкреплением для его речи. Однако, по всей видимости, в случае отказа от реплики они подаются реже, чем в случае просьбы о передаче слова. И, несомненно, недвусмысленным сигналом отказа говорить служит сохраняющееся молчание. Молчание и паузы — тема следующего раздела этой главы.

Хотелось бы еще раз напомнить о том, что регулирование хода беседы требует деликатности и включает сложную координацию вербального поведения, взглядов и телодвижений. Например, исследования показывают, что даже когда слова и голос позволяют нам прогнозировать смену реплик, она вряд ли произойдет, если говорящий не смотрит на слушателя при наступлении момента, благоприятного для этой смены, либо делает «удерживающий» жест, либо не принимает расслабленную позу.

Задержки, паузы, молчание и речь

Спонтанная речь в действительности очень фрагментарна и прерывиста. Как сообщает Голдман-Эйслер (Goldman-Eisler, 1968), даже в тех случаях, когда речь достигает наибольшей плавности, $\frac{2}{3}$ ее фрагментов содержат менее шести слов (убедительное доказательство того, что концепт плавности спонтанной речи — всего лишь иллюзия). Длина пауз колеблется от миллисекунд до нескольких минут и зависит от индивидуальных различий говорящих, типа вербального задания, степени спонтанности и воздействия данной социальной ситуации.

Расположение пауз в спонтанной речи

Грамматические соединения

1. Места «естественной» пунктуации, например, окончание предложения.

2. Места, непосредственно предшествующие соединительным (*и*), противительным (*но*), повторяющимся (*и... и; ни... ни*) и подчинительным (*поэтому, потому что, поскольку, если, когда, хотя*) союзам.

3. Перед относительными и вопросительными местоимениями, например, *кто, что, который, чей*.

4. Перед прямым или косвенным вопросом, например: «Не знаю, буду ли я...»

5. Перед наречиями, которые выступают в роли обстоятельств времени (*когда*), способа (*как*) и места (*где*) действия.

6. До и после вставных и уточняющих конструкций: Этот дом — ну тот, который на углу, — совсем обветшал.

Неграмматические соединения

1. В местах разрыва в середине или в конце фразы, например: «У каждой // из клеток тела //...»

2. В местах разрыва между повторяющимися словами или фразами, например: а) «Вопрос, связанный // связанный с экономикой»; б) «Эта установка уже, чем та, которая // которая есть у многих южноафриканцев»

3. В местах разрыва глагольных конструкций, например: «Мы вынуждены были // начать с ними спор, но они решительно были // настроены против нас».

4. В местах нарушения структуры предложения, возникшей из-за того, что говорящий решил иначе начать фразу: «Я думаю, что проблема Франции состоит в том // Относительно Франции следует помнить, что...»

Анализ спонтанной речи показывает, что только 55% пауз возникают в местах грамматических соединений, в то время как при прочтении вслух подготовленной речи большинство пауз возникает при соединении отдельных предложений или их частей (Голдман-Эйслер (Goldman-Eisler, 1968)).

Типы пауз

Паузы можно разделить на два основных типа: незаполненные паузы (молчание) и заполненные паузы. *Заполненные паузы* просто включают в себя некоторые виды вокализаций наподобие «хм» или «а-а». В разных научных работах паузы связываются в основном с рядом нежелательных характеристик. Одни исследователи объясняют паузы и речевые повторы эмоциональным возбуждением, другие полагают, что заполненные паузы могут ослаблять тревогу и затормаживать когнитивные процессы. Голдман-Эйслер (Goldman-Eisler, 1961), проведя четыре исследования, обнаружил, что незаполненные паузы ассоциировались «с четким (более выразительным) стилем речи и относительно непредсказуемыми словесными формулировками», в то время как более высокая скорость заполненных пауз связывалась «с менее четким стилем речи (длинными периодами) и большей предсказуемостью». Ливант (Livant, 1963) выяснил, что на решение дополнительной задачи требовалось значительно больше времени, если говорящий заполнял паузы в своей речи, чем если он молчал. Некоторые экспериментаторы пришли к тем же выводам. Когда говорящие заполняют паузы, выполнение заданий ухудшается. Так, в жаркой дискуссии вы можете сохранять контроль за ходом беседы за счет заполнения пауз, но качество речи при этом может пострадать. Слушателям обычно не нравится, если заполненных или незаполненных пауз слишком много (Christenfeld, 1995). Лаллье (Lalljee, 1971) обнаружил, что если говорящий делает слишком много незаполненных пауз, он кажется слушателям тревожным, злым или высокомерным человеком; если в речи говорящего слишком много заполненных пауз, слушатели воспринимают его как тревожного и нудного.

Хотя результаты этих работ показывают, что заполненных пауз в основном нужно избегать, исследователи также обнаружили, что использование их в экспериментальных инструкциях коррелирует с более сложными мыслительными процессами и более объемным словарем (Schachter, Christenfeld, Ravina & Bilous, 1991; Schachter, Rauscher, Christenfeld & Crone, 1994).

Интересно, что заполненных пауз в мужской речи значительно больше, чем в женской. Обычно мужчин в общем оценивают как более решительных, но Сигман (Siegman, 1987) обнаруживает, что большее количество заполненных пауз обычно ассоциируется с «осторожной и нерешительной речью» (р. 398). Возможно, мужчины испытывают более острый социальный дискомфорт, чем женщины. Однако может быть и так, что заполненные паузы в целом выполняют другие функции, например, помогают говорящему сохранить за собой слово и не передать его собеседнику, что, вероятно, более характерно для мужчин.

Причины возникновения пауз

В спонтанной речи мы сталкиваемся с ситуациями, в которых нам приходится решать, что именно сказать, какие подобрать слова и в какую синтаксическую форму облечь высказывание. В одном исследовании мыслительных процессов речевые задержки связывались с неточностью прогнозирования когнитивной и лексической активности в момент речи. Говорящий может размышлять над только что полученным сообщением либо проецировать его в прошлое или будущее: «Не думаю, что она поняла то, что я ей говорил» или «Что мне сказать, если она ответит "нет"?». Таким образом, можно предположить, что эти паузы сомнения являются, на самом деле, замедлениями, возникающими в результате процессов обработки информации структурами мозга всякий раз, когда речь перестает быть автоматической вокализацией выученных последовательностей. Голдман-Эйслер обнаружил, что время, занятое паузами, при интерпретации рисунков было в два раза больше, чем при их описании. Также выяснилось, что с каждой успешной попыткой, то есть с сокращением спонтанности, сокращались и паузы. Недавние исследования подтвердили теорию, согласно которой более длительные латентные периоды и большее количество пауз возникают иногда из-за сложной формулировки сообщения (Greene & Ravizza, 1995).

Другое возможное объяснение появления пауз связано с так называемым разрушительным поведением. Вместо планирования в момент паузы может происходить разрушение, вызванное эмоциональным состоянием, которое является реакцией на негативную обратную связь или на дефицит времени. Эти разрушения могут иметь несколько форм, включая беспокойство о предмете дискуссии, стремление произвести впечатление своими ораторскими или интеллектуальными навыками, необходимость выполнять одновременно другие задания, необходимость дать немедленный ответ и т. д.

Латентный период реакции и ритм беседы

В течение многих лет Чеппл (Chapple, 1949, 1953; Chapple & Sayles, 1961) исследовал ритмы диалога, то есть степень синхронности в беседах, в которых происходит обмен мнениями. При этом рассматривалось, кто говорит, когда и как долго. Чеппл разработал стандартное интервью, в котором интервьюер сменяет «нормальный» ответ и внимание к собеседнику молчанием, а затем прерыванием. Как можно предположить, вариантов реакций много. Одни люди реагируют на безответность и молчание повышением скорости речи, другие противопоставляют этому такую же безответность, а большинство сочетает обе тактики.

Матараццо (Matarazzo, Wiens & Saslow, 1965) обнаружил, что латентный период реакции опрашиваемых колебался между 1 и 2 секундами и в среднем равнялся 1,7 секунды. Однако интервьюер мог существенно повлиять на продолжительность пауз. Например, если он не отвечал на реплику испытуемого, большинство из них снова начинали говорить, но пауза составляла около 4,5 секунды. Подобным же способом Матараццо исследовал влияние другой реакции интервьюера на реакцию испытуемого, показав, что интервьюер может также контролировать продолжительность высказывания испытуемого, увеличивая продолжительность своего высказывания.

Как только интервьюер увеличивал продолжительность своих реакций, происходило соответствующее увеличение продолжительности реакций испытуемого. Аналогично этому должны были быть такие периоды, когда пауза порождала паузу. Интервьюер может также контролировать продолжительность реакции испытуемого, кивая головой или произнося «м-м-хм»

в момент его реплики. Это свидетельствует о том, что реакции отступления действительно стимулируют говорящего продолжать речь.

Молчание

Большинство задержек и пауз, которые мы обсуждали, относительно коротки. Иногда молчание может затянуться. Это может быть вызвано особенностями окружающей обстановки, — скажем, церковей, библиотек, судебных залов, больниц. Молчание может быть обусловлено ходом определенного события, например, похорон, прослушивания записей, чтения молитвы или звучания национального гимна. Оно может возникать естественно, — например, в лесу, когда мы замолкаем, чтобы послушать пение птиц и шелест листвы, или чтобы насладиться вместе с любимым человеком тишиной, сопровождающей молчание. Молчание может означать практически все что угодно. Оно может наполняться смыслом слов, которые были произнесены только что, недавно или в прошлом, слов, которые не были и не будут произнесены, но которые можно вообразить, и слов, которые будут произнесены в будущем. По этим причинам было бы абсурдом составлять список значений молчания. Значение молчания, как и значение слов, может быть выведено только после тщательного анализа характеристик взаимодействующих людей, предмета беседы, времени, места, культурных особенностей и т. д.

В число функций молчания входят следующие:

- подчеркивание или акцент, привлечение внимания к определенным словам или идеям;
- оценка поведения другого человека, которая указывает на благосклонность или неблагосклонность, согласие или несогласие либо на атаку (скажем, отсутствие реакции на критическое замечание, приветствие или письмо);
- раскрытие, позволяющее что-то узнать или что-то утаить посредством молчания;
- выражение эмоций — молчаливого отвращения, грусти, страха, гнева или любви;
- ментальная активность, показывающая работу мысли, рефлекссию либо молчаливое игнорирование.

(Источники: Bruneau, 1973; Jaworsky, 1993; Jensen, 1973)

Резюме

Читая эту главу, вы познакомились со многими научными работами и описаниями. Какое значение они имеют для вас как для участника общения и как для наблюдателя за невербальным поведением людей во время их взаимодействия?

В основном эта глава должна была оставить у вас общее впечатление о том, что свойства голоса неизменно играют важную роль в определении реакций, возникающих в процессе общения. Вы, может быть, измените собственное представление о том, что свойства голоса несут информацию только о манере речи (о том, *каким образом* что-то сообщается); они неизменно сами становятся предметом сообщения (представляют то, *о чем* говорится). То, что сообщается, может выражать установку («Ты мне нравишься» или «Я выше тебя»), эмоции, координирование беседы и управление ее ходом; сообщение может содержать информацию о личностных характеристиках человека, его физических особенностях и окружении.

Как участники и наблюдатели человеческого взаимодействия, мы должны признать важную роль голосовых стереотипов, которую они играют в формировании реакций. Когда те, кто выносит суждение, пытаются оценить вашу профессиональную деятельность, навыки социального взаимодействия, расу, степень интровертивности, физические особенности или любые другие ваши характеристики, они склонны опираться на хорошо усвоенные стереотипы. Эти стереотипы могут недостаточно точно описывать вас, но они оказывают влияние на ваше взаимодействие с людьми, которые выносят о вас свое суждение. Практически все исследования, о которых мы говорили в этой главе, позволяют сделать один неизбежный вывод: на сегодняшний день не удастся идентифицировать даже те личностные характеристики, которые на первый взгляд оцениваются с большой точностью. Отчасти это вызвано, конечно, несовершенством методов личностной оценки. Более того, отдельный индивидуум, оценивающий отдельный голос, может быть очень точен в своих суждениях о человеке, которому принадлежит этот голос. Наши суждения о крупных группах людей также влияют на оценку личности по голосу. Хотя человека, говорящего на диалекте, который отличается от диалекта окружающих, не всегда будут воспринимать негативно, грубые попытки скрыть речевые различия и избежать связан-

ных с ними неприятных ожиданий могут также восприниматься отрицательно.

Неслучайные точные оценки возраста, пола и статуса по одним только свойствам голоса достаточно подробно описаны в научной литературе. Более того, мы способны при некоторых обстоятельствах определить характеристики говорящего только по голосу.

Хотя в исследованиях, посвященных распознаванию эмоций по свойствам голоса, используются различные методы, оцениваются различные эмоции и участвуют слушатели с различными особенностями восприятия, и говорящие, различающиеся по способностям изображать эмоции, результаты этих исследований свидетельствуют о том, что можно достаточно точно идентифицировать эмоции и чувства по одним лишь голосовым невербальным стимулам. Мы обязательно должны помнить о том, что отдельный индивидуум может выражать с помощью голоса одни и те же эмоции по-разному в разное время, в различных ситуациях, реагируя на различные стимулы.

Результаты некоторых исследований показывают, что бедный речевой стиль говорящего не ухудшает понимание слушателями его сообщения и что, варьируя громкость и высоту тона и скорость речи, оратор увеличивает вероятность того, что публика лучше его поймет. Человек, говорящий монотонным, ровным голосом (особенно это относится к очень высокому голосу), имеет меньше шансов быть хорошо понятым аудиторией.

Предварительные результаты исследований подтверждают, что голос может играть важную роль в убеждении. Плавная, быстрая, громкая и непрерывная речь, вероятно, связана с намерением убедить и воспринимается как убедительная. Мы знаем, что то, насколько говорящий располагает к доверию, очень важно для убеждения в некоторых ситуациях. Известно, что некоторые выводы о достоверности (точности, динамичности, привлекательности, компетенции) делаются на основе только невербальных свойств голоса.

Голосовые сигналы также помогают нам осуществлять обмен репликами в процессе беседы. Сигналы просьбы о передаче реплики, удержания слова, уступки, отказа от реплики помогают нам ясно демонстрировать свои намерения.

Мы также обсуждали важную роль задержек и пауз в спонтанной речи. Эти паузы, обычная продолжительность которых составляет 1–2 секунды, во многом зависят от других участников взаимодействия, от обсуждаемой темы и особенностей социальной ситуации. Паузы могут ясно означать, что собеседник использует временное молчание для того, чтобы осмыслить услышанное и принять решение, а могут сигнализировать о разрушении речевого процесса.

Все эти факты в совокупности свидетельствуют о том, что сами по себе свойства голоса могут содержать значительную информацию о говорящем, и наша общая реакция на другого человека по крайней мере в некоторой степени включает реакцию на его голос. Восприятие вербальных стимулов сочетается с восприятием невербальных стимулов, что позволяет сформировать концепты, лежащие в основе коммуникации. Возможно, в процессе будущих исследований удастся получить новую информацию о том, как восприятие собственного голоса влияет на образ «я» и, следовательно, на наше коммуникативное поведение. Однако прежде всего необходимо уделять больше внимания исследованию голоса в естественных условиях, особенно при взаимодействии со знакомыми людьми. Некоторые предварительные результаты неизбежно будут модифицированы, когда мы будем анализировать спонтанную речь на разных стадиях взаимоотношений.

Вопросы для обсуждения

1. Подумайте о стереотипах, которые вы используете при оценке голосов (высоких или низких, быстро или медленно произносящих слова, с акцентами или без и т. д.). Основываясь на возможно большем количестве реальных примеров, обсудите, соответствуют ли ваши стереотипы действительности.
2. Проанализируйте феномен сарказма в терминах свойств голоса и других связанных с ними сигналов. Разыграйте ситуацию, в которой вы произносите различные критические замечания в саркастической манере, и определите, какие свойства голоса вы используете.
3. Рассмотрите различные способы, позволяющие сделать голос «бессодержательным». Почему в этой главе показано, что выражение «бессодержательный голос» ошибочно?

4. Теоретики утверждают, что вербальные каналы легче поддаются контролю и самоконтролю. Сравните голосовой канал с лицевым и телесным. В каком порядке по степени сложности контроля и самоконтроля вы расположите эти каналы? Почему?

Библиография

- Chappie, E. D., & Sayles, E. R. (1961). *The measure of management*. New York: Macmillan.
- Chartrand, T. L., & Bargh, J. A. (1999). The chameleon effect: The perception-behavior link and social interaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 76, 893–910.
- Corsi, P. (1982). Speaker recognition: A survey. In J. P. Haton (Ed.), *Automatic speech analysis and recognition*. Dordrecht, Holland: Reidel.
- Crosby, E., & Nyquist, E. (1977). The female register: An empirical study of Eakoffs hypothesis. *Language in Society*, 6, 313–322.
- Davitz, J. R. (1964). *The communication of emotional meaning*. New York: McGraw-Hill.
- DeGroot, T., & Motowidlo, S. J. (1999). Why visual and vocal interview cues can affect interviewers' judgments and predict job performance. *Journal of Applied Psychology*, 84, 986–993.
- DePaulo, B. M., & Coleman, E. M. (1987). Verbal and nonverbal communication of warmth to children, foreigners, and retarded adults. *Journal of Nonverbal Behavior*, 11, 75–88.
- Dindia, K. (1987). The effects of sex of subject and sex of partner on interruptions. *Human Communication Research*, 13, 345–371.
- Diehl, C. R., White, R. C., & Satz, P. H. (1961). Pitch change and comprehension. *Speech Monographs*, 28, 65–68.
- Dindia, K. (1987). The effects of sex of subject and sex of partner on interruptions. *Human Communication Research*, 13, 345–371.
- Dittmann, A. T., & Elewellyn, E. G. (1969). Body movement and speech rhythm in social conversation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 11, 98–106.
- Doddington, G. (1985). Speaker recognition: Identifying people by their voices. *Proceedings of the IEEE*, 73, 1651–1664.
- Duncan, S., & Fiske, D. W. (1977). *Face-to-face interaction*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Ellgring, H., & Scherer, K. R. (1996). Vocal indicators of mood change in depression. *Journal of Nonverbal Behavior*, 20, 83–110.
- Erickson, B., Lind, K. A., Johnson, B. C., & O'Barr, W. M. (1978). Speech style and impression-formation in a court setting: The effects of «powerful» and «powerless» speech. *Journal of Experimental Social Psychology*, 14, 266–279.
- Frick, R. W. (1985). Communicating emotion: The role of prosodic features. *Psychological Bulletin*, 97, 412–429.
- Giles, H., Henwood, K., Coupland, N., Harriman, J., & Coupland, J. (1992). Language attitudes and cognitive mediation. *Human Communication Research*, 18, 500–527.
- Giles, H., & Powesland, P. F. (1975). *Speech style and social evaluation*. New York: Academic Press.
- Gill, M. M. (1994). Accent and stereotypes: Their effect on perceptions of teachers and lecture comprehension. *Journal of Applied Communication Research*, 22, 348–361.
- Goldman-Eisler, F. (1968). *Psycholinguistics: Experiments in spontaneous speech*. London & New York: Academic Press.

- Grahe, J. E., & Bernieri, F. J. (1999). The importance of nonverbal cues in judging rapport. *Journal of Nonverbal Behavior*, 23, 253-269.
- Greene, J. O., & Ravizza, S. M. (1995). Complexity effects on temporal characteristics of speech. *Human Communication Research*, 21, 390-421.
- Hall, J. A. (1984). *Nonverbal sex differences: Communication accuracy and expressive style*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Hall, J. A., Roter, D. L., & Rand, C. S. (1981). Communication of affect between patient and physician. *Journal of Health and Social Behavior*, 22, 18-30.
- Harrigan, J. A., Suarez, L., & Hartman, J. S. (1994). Effect of speech errors on observers' judgments of anxious and defensive individuals. *Journal of Research in Personality*, 28, 505-529.
- Hart, R. J., & Brown, B. L. (1974). Interpersonal information conveyed by the content and vocal aspects of speech. *Speech Monographs*, 47, 371-380.
- Hass, R. G. (1981). Effects of source characteristics on cognitive responses and persuasion. In R. H. Petty, T. M. Ostrom, & T. C. Brock (Eds.), *Cognitive responses in persuasion*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Hirschman, L. (1994). Female-male differences in conversational interaction. *Language in Society*, 23, 427-442.
- Hollien, H. (1990). *The acoustics of crime: The new science of forensic phonetics*. New York: Plenum.
- Hummert, M. L., Mazloff, D., & Henry, C. (1999). Vocal characteristics of older adults and stereotyping. *Journal of Nonverbal Behavior*, 23, 111-132.
- Irish, J. T., & Hall, J. A. (1995). Interruptive patterns in medical visits: The effects of role, status, and gender. *Social Science & Medicine*, 41, 873-881.
- Jaworski, A. (1993). *The power of silence: Social and pragmatic perspectives*. Newbury Park, CA: Sage.
- King, P. E., & Behnke, R. R. (1989). The effect of time-compressed speech on comprehensive, interpretive, and short-term listening. *Human Communication Research*, 75, 428-443.
- Klinger, H. N. (1959). *The effects of stuttering on audience listening comprehension*. Unpublished doctoral dissertation, New York University.
- Kramer, E. (1964). Personality stereotypes in voice: A reconsideration of the data. *Journal of Social Psychology*, 62, 247-251.
- Ladefoged, P., & Eadefoged, J. (1980). The ability of listeners to identify voices. *UCLA Working Papers in Phonetics*, 49, 43-51.
- Lakoff, R. (1975). *Language and women's place*. New York: Harper & Row.
- Lalljee, M. G. (1971). *Disfluencies in normal English speech*. Unpublished doctoral dissertation, Oxford University, Oxford.
- Lapacko, D. (1997). Three cheers for language: A closer examination of a widely cited study of nonverbal communication. *Communication Education*, 46, 63-67.
- Levin, S., Hall, J. A., Knight, R. A., & Alpert, M. (1985). Verbal and nonverbal expression of affect in speech of schizophrenic and depressed patients. *Journal of Abnormal Psychology*, 94, 487-497.
- MacLay, H., & Osgood, C. E. (1959). Hesitation phenomena in spontaneous English speech. *Word*, 15, 19-44.
- Mahl, G. F. (1956). Disturbances and silences in the patient's speech in psychotherapy. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 53, 1-15.
- Marche, T. A., & Peterson, C. (1993). The development and sex-related use of interruption behavior. *Human Communication Research*, 19, 388-408.

- Markel, N. N., Prebor, L. D., & Brandt, J. F. (1972). Biosocial factors in dyadic communication: Sex and speaking intensity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 23, 11-13.
- Mehrabian, A. (1972b). *Silent messages*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Milmo, S., Rosenthal, R., Blane, H. T., Chafetz, M. E., & Wolf, I. (1967). The doctor's voice: Postdictor of successful referral of alcoholic patients. *Journal of Abnormal Psychology*, 72, 78-84.
- Mulac, A. (1976). Assessment and application of the revised speech dialect attitudinal scale. *Communication Monographs*, 43, 238-245.
- Mysak, E. D. (1959). Pitch and duration characteristics of older males. *Journal of Speech and Hearing Research*, 2, 46-54.
- Neumann, R., & Strack, F. (2000). «Mood contagion»: The automatic transfer of mood between persons. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 211-223.
- Nohara, M. (1992). Sex differences in interruption: An experimental reevaluation. *Journal of Psycholinguistic Research*, 21, 127-146.
- Ostwald, P. F. (1961). The sounds of emotional disturbance. *Archives of General Psychiatry*, 587-592.
- Pear, T. H. (1931). *Voice and personality*. London: Chapman & Hall.
- Pittam, J. (1994). *Voice in social interaction: An interdisciplinary approach*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Poyatos, F. (1993). *Paralanguage: A linguistic and interdisciplinary approach to interactive speech and sound*. Amsterdam: John Benjamins.
- Reich, A., & Duke, J. (1979). Effects of selected vocal disguises upon speaker identification by listening. *Journal of the Acoustical Society of America*, 66, 1023-1028.
- Rochester, S. R. (1973). The significance of pauses in spontaneous speech. *Journal of Psycholinguistic Research*, 2, 51-81.
- Rogers, P. L., Scherer, K. R., & Rosenthal, R. (1971). Content filtering human speech: A simple electronic system. *Behavior Research Methods and Instrumentation*, 3, 16-18.
- Rosenfeld, H. M. (1987). Conversational control functions of nonverbal behavior. In A. W. Siegman & S. Feldstein (Eds.), *Nonverbal behavior and communication* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Schachter, S., Rauscher, E., Christenfeld, N., & Crone, K. T. (1994). The vocabularies of academia. *Psychological Science*, 5, 37-41.
- Scherer, K. R. (1986). Vocal affect expression: A review and a model for future research. *Psychological Bulletin*, 99, 143-165.
- Scherer, K. R., Banse, R., Wallbott, H. G., & Goldbeck, T. (1991). Vocal cues in emotion encoding and decoding. *Motivation and Emotion*, 15, 123-148.
- Siegmán, A. W. (1987). The telltale voice: Nonverbal messages of verbal communication. In A. W. Siegmán & S. Eeldstein (Eds.), *Nonverbal behavior and communication* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Smith, S. M., & Shaffer, D. R. (1991). Celerity and cajolery: Rapid speech may promote or inhibit persuasion through its impact on message elaboration. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 17, 663-669.
- Snow, C. E., & Ferguson, C. A. (Eds.). (1977). *Talking to children*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Starkweather, J. A. (1961). Vocal communication of personality and human feelings. *Journal of Communication*, 17, 69.
- Street, R. E., Jr. (1990). The communicative functions of paralanguage and prosody. In H. Giles & W. P. Robinson (Eds.), *Handbook of language and social psychology*. Chichester, UK: Wiley.

- Trainor, L. J., Austin, C. M., & Desjardins, R. N. (2000). Is infant-directed speech prosody a result of the vocal expression of emotion? *Psychological Science*, 17, 88-95.
- Turner, I. H., Dindia, K., & Pearson, J. C. (1995). An investigation of female/male verbal behaviors in same-sex and mixed-sex conversations. *Communication Reports*, 8, 86-96.
- Tusing, K. J., & Dillard, J. P. (2000). The sounds of dominance: Vocal precursors of perceived dominance during interpersonal influence. *Human Communication Research*, 26, 148-171.
- Weaver, J. C., & Anderson, R. J. (1973). Voice and personality interrelationships. *Southern Speech Communication journal*, 38, 262-278.
- Weitz, S. (1972). Attitude, voice, and behavior: A repressed affect model of interracial interaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, 24, 14-21.
- Wiemann, J. M., & Knapp, M. L. (1975). Turn-taking in conversations. *Journal of Communication*, 25, 75-92.
- Williams, C. E., & Stevens, K. N. (1972). Emotions and speech: Some acoustical correlates. *Journal of the Acoustical Society of America*, 52, 1238-1250.
- Zebrowitz, L. A., Brownlow, S., & Olson, K. (1992). Baby talk to the babyfaced. *Journal of Nonverbal Behavior*, 16, 143-158.

ПЕРЕДАЧА ВАЖНЫХ СООБЩЕНИЙ

Мы завершаем книгу рассказом том, как разнообразные невербальные сигналы, с которыми мы познакомились в предыдущих главах, сочетаются друг с другом, когда участники коммуникации стремятся достичь как важных, так и «проходных» целей в повседневном общении. В особенности нас будет интересовать то, как при помощи невербальных сигналов можно передавать близость, власть, заинтересованность, личную информацию, — и как распознать обман.

Глава 12

Подведем итоги: мультисигнальные послания

*В природе нет обособленных частей,
но все находится в тесной взаимосвязи друг с другом.*

Гете

Представьте себе, что вам нужно объяснить молодому человеку, который собирается поступать в колледж, что он должен делать, чтобы успешно учиться. Ваш подход будет, вероятно, заключаться в том, что вы разобьете объяснение на несколько составных частей, каждая из которых будет касаться определенной сферы студенческой жизни, — например, общественной жизни (свидания с девушками и участие в дружеских вечеринках); интеллектуальной (учеба, конспектирование лекций, взаимоотношения с учителями); социальной (в какую студенческую общину вступить и к какой социальной группе присоединиться); финансовой (как сводить концы с концами, имея лишь ограниченный доход) и т. д. Какими бы содержательными ни были ваши объяснения и советы, касающиеся каждой сферы студенческой жизни в отдельности, вы понимаете, что этого недостаточно. От вас также требуется указать на то, каким образом эти отдельные части сочетаются между собой в более сложных ситуациях — например, девушка, внимания которой вы долго добивались, согласилась наконец на свидание с вами, но завтра вам предстоит сдавать важный экзамен, а предполагаемый ужин в ресторане нанесет ощутимый урон вашему скромному бюджету.

Исходя из этих соображений, при написании настоящей книги мы старались по возможности дать вам как можно больше информации о взаимодействии между людьми и о невербальном поведении в особенности. В предыдущих главах основное внимание уделялось функционированию отдельных компонентов системы, которые участвуют в процессе межличностного взаимодействия: мы говорили о глазах, лице, жестах, физичес-

ком облике, голосе и т. д. В этой главе мы покажем, как отдельные части системы соединяются между собой для достижения различных коммуникативных целей, к которым мы стремимся в повседневной жизни.

Чтобы наиболее полно понять какой-либо процесс, мы должны снова и снова рассматривать отдельные части, входящие в состав системы, а также то, каким образом они соединяются между собой для достижения цели всей системы в целом. На протяжении этой книги мы время от времени упоминали о той роли, которую играют в человеческом общении мультисигнальные послания, — например, мы обсуждали роль вербального поведения в суждениях о физической привлекательности и тесную взаимосвязь между жестами и вербальным поведением. Эдвард Т. Холл, который ввел в научный обиход термин *проксемика* (*proxemics*), — так теперь называется раздел психологии, изучающий пространственные взаимоотношения в процессе взаимодействия, — полагал, что для более полного понимания того, как пространственная близость влияет на характер взаимодействия между людьми, следует принимать во внимание 19 различных поведенческих сигналов. В этой главе мы рассмотрим то, каким образом использование различных невербальных сигналов помогает нам в достижении следующих целей: выражения близости, а также статуса и власти, управления процессом взаимодействия, сообщения личной информации и обмана окружающих (а также его распознавания). Перечисленные цели, наряду с потребностью в выражении эмоций и достижением взаимопонимания, по видимому, в полной мере охватывают все наиболее важные задачи, которые мы пытаемся решить в процессе взаимодействия с другими людьми. (Перечисленные цели взаимодействия были определены в нескольких исследованиях: M. L. Patterson (1983). *Nonverbal behavior: A functional perspective* (Невербальное поведение: функциональный подход). New York: Springer-Verlag. A. W. Siegman & S. Feldstein (Eds.). (1985). *Multichannel integrations of nonverbal behavior* (Мультиканальное интегрирование невербального поведения). Hillsdale, NJ: Erlbaum. J. K. Burgoon (1985). Nonverbal signals (Невербальные сигналы). В кн. M. L. Knapp & G. R. Miller (Eds.), *Handbook of interpersonal communication* (Руководство по межличностной коммуникации). Beverly Hills, CA: Sage. Мы не рассматриваем в этой главе вопросы, связанные с выражением эмоций, достижением взаимопонимания и процессом убеждения, так как это было бы повторением материала, изложенного в других

главах. Выражению эмоций посвящены главы 9 и 11; достижению взаимопонимания главы 3 и 7, а процессу убеждения — глава 11. По изучению невербальных сигналов, связанных с процессом убеждения, см. J. K. Burgoon, T. Birk & M. Pfau (1990). *Nonverbal behaviors, persuasion and credibility. Human Communication Research* (Невербальные формы поведения, убеждение и доверие. *Исследования человеческой коммуникации*), 17, 140–169.

Выражение близости

В конце 60-х и начале 70-х годов Меграбян (Mehrabian, 1972) провел серию экспериментальных исследований *непосредственности* (*immediacy*), то есть форм поведения, говорящих о наличии между собеседниками близких отношений или взаимной симпатии. Его исследование выявило следующую совокупность невербальных сигналов, которые характеризуют положительную оценку партнера по взаимодействию в отличие от негативной оценки.

- Сильный наклон туловища вперед.
- Уменьшение дистанции общения.
- Частый контакт глаз.
- Открытое положение рук и тела.
- Большая ориентация тела в сторону партнера.
- Увеличение количества прикосновений к партнеру.
- Более расслабленная поза.
- Дружелюбное выражение лица и позитивные голосовые характеристики.

Низкая частота появления таких сигналов (особенно если партнер по взаимодействию ожидает их появления) или противоположные паттерны поведения сигнализируют о меньшей степени близости между партнерами или даже о наличии неприязни. Некоторые сочетания сигналов, выражающих непосредственность, наблюдались также в тех случаях, когда люди стремились выразить партнеру свою поддержку (Trees, 2000) или продемонстрировать вежливое отношение к нему (Trees & Manusov, 1998). Была установлена взаимосвязь между наличием непосредственности во взаимоотношениях преподавателя со студентами и позитивными установками студентов по отношению к преподавателю и читаемому им курсу, а также с успешностью усвоения студентами учебного материала (Rodriguez, Plax & Kearney, 1996).

Работы Меграбяна и других исследователей заложили теоретическую основу, позволяющую понять, каким образом положительная или отрицательная оценка партнера по взаимодействию может выражаться посредством совокупности невербальных сигналов. Теоретически, чем больше задействовано невербальных сигналов, тем более действенным будет передаваемое сообщение. Намеки, свидетельствующие о наличии непосредственности, могут указать нам на то, какие невербальные сигналы следует демонстрировать нам самим и появления каких сигналов следует ожидать от партнера, принадлежащего к нашей культуре, в начале взаимодействия с не очень близкими знакомыми. Но эти намеки не могут помочь нам понять, каким образом выражают близость люди, чьи взаимоотношения имеют долгую историю (друзья или любовники). О наличии тесных взаимоотношений между супругами нельзя судить по количеству времени, которое они проводят вдвоем, наклонив туловища вперед и развернувшись в сторону партнера, сокращая дистанцию и часто встречаясь взглядами и т. п. Так как такие стереотипные формы выражения непосредственности имели место по большей части на раннем этапе их взаимоотношений, сейчас потребность в их выражении возникает только в определенных случаях, так как партнеры по взаимному согласию считают, что их взаимоотношения уже достигли высокой степени близости. Иногда даже при установившихся взаимоотношениях возникает настоятельная необходимость выразить свою близость по отношению к партнеру с предельной ясностью, например, если тесные взаимоотношения между партнерами находятся под угрозой разрыва. В таких случаях мы наверняка снова увидим проявление совокупности сигналов непосредственности со стороны партнера или партнеров, которые хотят отвести угрозу и вернуть взаимоотношения к прежнему уровню близости. Партнеры с установившимися тесными взаимоотношениями используют стереотипные сигналы непосредственности также и в тех случаях, когда хотят продемонстрировать окружающим наличие между ними близких отношений. Сторонние наблюдатели могут не распознать трудноуловимых и своеобразных способов, с помощью которых партнеры, состоящие в тесных взаимоотношениях, выражают свою близость по отношению друг к другу; они понимают только такие очевидные сигналы, как непосредственная пространственная близость, более частые контакты глаз, прикосновения друг к другу и про-

чие элементы стереотипной совокупности сигналов, свидетельствующих о наличии непосредственности.

Фактор времени накладывает существенные ограничения на изучение невербального поведения, связанного с выражением близости, стремлением к аффилиации и симпатией. Совокупность сигналов непосредственности, выявленная Меграбяном, характеризует главным образом ситуацию первого знакомства. С течением времени отношения развиваются, и степень близости меняется, причем симпатия и неприязнь часто могут сменять друг друга очень быстро. Клор и его сотрудники (Clorge et al., 1975a, 1975b) первыми осознали, что последовательность сигналов непосредственности может оказывать существенное влияние на характер взаимодействия. Сначала они собрали большое количество вербальных описаний невербального выражения симпатии и неприязни. Исследователи ограничились рассмотрением только тех невербальных сигналов, которые касались поведения женщины по отношению к мужчине. Из большого количества описаний невербального выражения симпатии и неприязни были отобраны только те описания, которые по оценкам опрошенных точнее всего характеризовали проявления этих установок. В табл. 12.1 представлены (по порядку) невербальные сигналы, начиная с выражения наибольшей симпатии и кончая проявлением наибольшей степени неприязни.

Затем профессиональная актриса изображала эти невербальные формы поведения во время взаимодействия с испытуемым мужчиной, а сам процесс взаимодействия был заснят на видеопленку. Исследователей не удивил тот факт, что сторонние наблюдатели, просмотревшие кассету с видеозаписью, считали, что невербальное поведение женщины, свидетельствующее о наличии у нее теплого отношения к партнеру, вызовет большую симпатию со стороны адресата мужского пола. Интересным аспектом этих исследований являлись реакции сторонних наблюдателей на видеозаписи взаимодействия между мужчиной и женщиной, на одной из которых актриса сначала изображала теплое отношение к партнеру, а затем оно сменялось холодным отношением, а на другой записи первоначально холодное отношение женщины сменялось в процессе взаимодействия теплым. Реакции сторонних наблюдателей на эти видеозаписи сравнивались с их реакциями на те видеозаписи, где актриса демонстрировала теплое отношение к партнеру на протяжении всего процесса взаимодействия или, наоборот, сохраняла неизменно

Таблица 12.1

Формы поведения, выражающие симпатию и неприязнь

Выражение симпатии	Выражение неприязни
Смотрит в глаза партнера	Смотрит на партнера равнодушным взглядом
Время от времени прикасается рукой к его руке	Презрительно улыбается
Придвигается к партнеру как можно ближе	Притворно зевает
Часто улыбается	Хмурится
Окидывает взглядом фигуру партнера с головы до ног	Отодвигается от партнера как можно дальше
Имеет радостное выражение лица	Часто бросает взгляды на потолок
Широко улыбается	Ковыряет зубочисткой в зубах
При улыбке показывает зубы	Отрицательно качает головой
Сидит, развернувшись в сторону партнера	Чистит ногти
Одобрительно кивает	Отводит взгляд от партнера
Шевелит губами	Недовольно надувает губы
Проводит языком по губам	Непрерывно курит
Поднимает брови	Ломает пальцы
Смотрит на партнера широко раскрытыми глазами	Часто смотрит по сторонам
Сопровождает речь экспрессивными жестами	Разглядывает свои руки
Бросает на партнера быстрые взгляды	Теребит пряди волос
Потягивается	Нюхает свои волосы

холодное к нему отношение. Сторонние наблюдатели полагали, что мужчине больше понравилась та женщина, чье первоначально холодное отношение менялось затем на более теплое, чем та, которая демонстрировала симпатию к партнеру на протяжении всего взаимодействия. Более того, по мнению сторонних наблюдателей, женщина, чье первоначально теплое отношение менялось на холодное, понравилась мужчине меньше, чем женщина, которая не проявляла признаков симпатии к партнеру на протяжении всего взаимодействия. Чем обусловлена такая реакция? Вероятно, это связано с тем, в какой мере мужчина, по мнению сторонних наблюдателей, нес ответственность за изме-

нение поведения женщины. Если мужчина вел себя так, что это способствовало увеличению симпатии со стороны женщины, то, по мнению наблюдателей, он мог поставить это себе в заслугу и, следовательно, был более удовлетворен общением.

Какой бы невербальный сигнал ни использовался, возникновение симпатии или неприязни неизбежно является результатом взаимодействия обоих партнеров. Это соображение заставило Аргайла (Argyle) и Дина (Dean) предложить в 1965 году свою модель равновесия близости. С точки зрения этой модели участники взаимодействия стремятся достигнуть такого уровня близости, который не вызывает у них обоих чувства дискомфорта. Согласно этой теории, контакты глаз, пространственная близость, улыбки и затрагивание в разговоре интимных тем сигнализируют о степени достигнутой близости. Если невербальное поведение какого-либо участника взаимодействия в одной или нескольких указанных сферах начинает сигнализировать об увеличении или уменьшении степени близости, это вызывает компенсирующую реакцию со стороны другого участника, который начинает проявлять формы поведения, необходимые для достижения утраченного равновесия. Например, если малознакомый человек будет смотреть вам в глаза слишком часто, стоять слишком близко и попытается завести разговор на слишком интимные темы, то, согласно модели равновесия, это заставит вас увеличить дистанцию и избегать смотреть собеседнику прямо в глаза и вызовет желание перевести разговор на более нейтральную тему. Хотя некоторые попытки проверить эту теорию экспериментально подтвердили существование предсказанных компенсирующих реакций, другие исследователи обнаружили совершенно противоположный паттерн поведения — взаимное изменение степени близости обоими партнерами, а не одностороннее компенсирующее поведение одного из участников взаимодействия. Данное открытие привело к созданию Паттерсоном (Patterson, 1976) модели межличностной близости, в основе которой лежит процесс возбуждения; согласно этой модели контакты глаз, прикосновения и пространственная близость к собеседнику вызывают состояние возбуждения. Это состояние возбуждения воспринимается человеком либо как положительное, либо как негативное. Если состояние возбуждения воспринимается как негативное (неприязнь, смущение, тревога), это вызывает с его стороны компенсирующее поведение. Если же состояние возбуждения воспринимается как

позитивное (симпатия, снятие напряжения, любовь), это вызовет у человека желание ответить партнеру взаимностью. Хотя эта теория и объясняет, почему наша реакция на партнера по взаимодействию иногда бывает компенсирующей, а иногда мы отвечаем партнеру взаимностью, в реальной жизни это потребовало бы от нас трудоемкой когнитивной оценки поведения партнера. В повседневной жизни изменения в процессе взаимодействия происходят слишком быстро, и мы просто не успеваем использовать такой способ ментальной обработки информации. Это соображение побудило Капеллу и Грина (Carpella & Greene, 1982) создать теорию, согласно которой состояние возбуждения возникает у индивида в том случае, когда его ожидания относительно процесса взаимодействия не соответствуют реальному положению вещей. С точки зрения этой теоретической модели, у всех нас есть определенные ожидания относительно экспрессивного поведения людей, с которыми мы вступаем во взаимодействие. Увеличение и снижение степени включенности во взаимодействие со стороны одного участника взаимодействия, которое не соответствует ожиданиям другого, вызывает у него состояние возбуждения или активизацию когнитивных структур. Умеренное состояние возбуждения возникает в том случае, если имеет место умеренное расхождение с имевшимися ожиданиями относительно поведения партнера; в этих случаях общение доставляет нам удовольствие и мы стремимся ответить партнеру взаимностью. Серьезные расхождения с нашими ожиданиями приводят нас в состояние сильного возбуждения, которое заставляет реагировать на партнера негативно и использовать компенсирующий стиль поведения. Небольшое или полное отсутствие расхождений с имеющимися ожиданиями не вызывает возбуждения, поэтому не следует ожидать проявления ни компенсирующего поведения, ни поведения, направленного на установление более близких отношений с партнером.

Бергун (Burgoon, 1978) и ее коллеги предложили и экспериментально проверили модель, в которой особое внимание уделялось изучению влияния одного из элементов непосредственности — пространственной близости. С тех пор эта модель использовалась для изучения и предсказания общей степени включенности индивидов в процесс взаимодействия (Burgoon & Hale, 1988; LePoire & Burgoon, 1994). Однако эта модель также является существенным вкладом в наше понимание того, почему в одних случаях мы отвечаем партнерам взаимностью,

а в других используем компенсирующий стиль поведения, так как 1) она учитывает влияние как эмоционального возбуждения, так и когнитивных реакций индивида и 2) она объясняет важную роль вознаграждения, которое, по мнению коммуникатора, он может получить в результате взаимодействия.

Согласно модели межличностного взаимодействия, где главную роль играет степень несоответствия имеющимся у нас ожиданиям, в течение жизни под влиянием культурной среды, жизненного опыта и знания конкретных людей у нас формируются определенные ожидания относительно надлежащей дистанции, которую следует соблюдать во время беседы. Если ожидания относительно характера проксемической обратной связи оправдываются, то эмоциональное возбуждение вряд ли окажет существенное влияние на процесс взаимодействия. Если же ожидания не оправдываются, — например, собеседник стоит слишком близко или слишком далеко, — то наше эмоциональное возбуждение усиливается, и мы начинаем обращать внимание на характер складывающихся межличностных отношений. От того, какой будет наша интерпретация происходящего, зависит то, каким образом мыотреагируем на партнера по взаимодействию. Интерпретация происходящего, согласно модели Бергун, зависит от восприятия того, в какой степени человек, нарушивший наши ожидания, сможет нас вознаградить. Если общение с таким человеком сулит нам вознаграждение (у него высокий статус, он располагает к доверию или обеспечивает положительную обратную связь), то несоответствие нашим ожиданиям будет восприниматься более позитивно, чем в случае, когда общение с партнером не сулит нам никаких вознаграждений.

В качестве усовершенствованного варианта этой модели Бергун и ее коллеги предложили адаптационную теорию взаимодействия (Burgoon, Stern & Dillman, 1995). Эта теория предполагает, что каждый участник взаимодействия вступает в разговор, имея определенные требования, ожидания и желания. Требования — это те условия, которые, по нашему мнению, совершенно необходимо соблюдать в процессе взаимодействия (например, надо находиться достаточно близко к собеседнику, чтобы слышать, что он нам говорит); ожидания — это наши прогнозы относительно процесса взаимодействия, которые основываются на существующих в обществе нормах, характерных особенностях участников ситуации и на специфике самой ситуации взаимодействия; желания — это наши личные цели и

склонности, которые мы надеемся удовлетворить в процессе взаимодействия. Сочетание того, что мы считаем требованиями взаимодействия, наших прогнозов и личных предпочтений получило название «позиции взаимодействия» и используется в качестве стандартного критерия для оценки поведения партнера по взаимодействию. Если поведение партнера во многом совпадает с нашей позицией взаимодействия, то, согласно этой теории, наше поведение по отношению к партнеру будет характеризоваться взаимностью. Проявление взаимности ожидается и в тех случаях, когда наш партнер в своем поведении демонстрирует серьезные расхождения с нашей позицией взаимодействия, но эти расхождения по сравнению с нашей позицией более позитивны. Однако если расхождения между поведением партнера и нашей позицией взаимодействия оказываются негативными, это, вероятнее всего, заставит нас реагировать в компенсирующем стиле. В одном исследовании партнеры, состоящие в романтических любовных отношениях, демонстрировали соответствие невербальных сигналов вне зависимости от того, увеличивалась или уменьшалась степень непосредственности между ними (Guerrero, Jones & Burgoon, 2000). Компенсирующее поведение по отношению к возлюбленному, который своим поведением демонстрирует уменьшение степени непосредственности, вероятнее всего, проявится тогда, когда у одного из партнеров имеется сильное желание нейтрализовать это изменение и вернуть отношения на прежний уровень близости. Во всех остальных случаях естественным стремлением второго партнера будет, по-видимому, желание отреагировать адекватно. Не забывайте, что взаимодействие — ни на секунду не прекращающийся и иногда быстро меняющийся процесс. Например, мы, возможно, будем удивлены, если поведение нашего близкого друга при встрече будет свидетельствовать о его желании установить еще более тесный контакт, чем мы ожидали (или желали), и поэтому вначале наше поведение будет отличаться компенсирующим характером. Но мгновение спустя друг заметит нашу негативную реакцию и постарается в большей степени согласовать свое поведение с нашими ожиданиями, предпочтениями и желаниями. Тогда наше поведение по отношению к другу будет характеризоваться большей степенью взаимности.

Совершенно очевидно, что невозможно сформулировать простое и в то же время всеобъемлющее правило, которое учитывало бы многочисленные оттенки и отличия, присущие каж-

дой конкретной ситуации взаимодействия между людьми, но очень обобщенное эмпирическое правило можно выразить примерно так: *С незнакомыми и малознакомыми людьми мы стремимся использовать невербальные сигналы, похожие на невербальное поведение партнеров, если оно в общих чертах совпадает с нашими ожиданиями и предпочтениями. Мы прибегаем к компенсирующему стилю невербального поведения в тех случаях, когда нам кажется, что невербальное поведение наших партнеров противоречит имеющимся у нас ожиданиям и предпочтениям.*

Несмотря на попытки выявить процессы, связанные с использованием различных невербальных сигналов в ходе непосредственного взаимодействия между людьми, некоторые важные характеристики невербального поведения, присущие долговременным и устоявшимся взаимоотношениям, пока объяснить не удастся. Например, общение между людьми, состоящими друг с другом в тесных отношениях, может характеризоваться взаимностью, но формы выражения близости отношений у партнеров могут и не совпадать. Степень, в которой один способ выражения близости может использоваться в процессе взаимодействия в качестве эквивалента другого способа, является результатом договоренности между партнерами. Таким образом, в устоявшихся взаимоотношениях для выражения близости может использоваться любой невербальный сигнал, если это не вызывает возражений ни у кого из партнеров. Люди, состоящие в близких отношениях, также могут реагировать друг на друга (проявляя либо компенсирующее поведение, либо отвечая партнеру взаимностью), но не обязательно в пределах временных рамок одной ситуации взаимодействия.

Как ни странно, люди, между которыми сложились устоявшиеся романтические отношения, могут во время общения использовать меньше разнообразных невербальных сигналов, ассоциирующихся с выражением привязанности и близости, по сравнению с тем периодом времени, когда их взаимоотношения находились еще на стадии формирования. Формирование романтических взаимоотношений обычно подразумевает большое количество нежных объятий, поцелуев, пожатий рук и тому подобное, однако для поддержания уже сложившихся отношений очень часто большее значение имеет содержательная наполненность конкретного действия, а не его частота. Искренность в выражении чувств, сила их выражения, умение выбрать подходящий момент являются примерами таких качественных

факторов. Если вы в знак примирения протянули партнеру руку в нужный момент после недавней ссоры, то этот поступок по своему значению будет эквивалентен десяти рукопожатиям, которыми вы с ним обменялись на более раннем этапе ваших отношений. Частота проявления различных невербальных сигналов, выражающих близость при установившихся взаимоотношениях, вновь становится важной в тех случаях, когда возникает угроза разрыва этих взаимоотношений.

По мере развития близких отношений невербальные сигналы, которые используют партнеры во время взаимодействия, также претерпевают изменения. Для выражения широкого спектра эмоциональных состояний начинают использоваться более разнообразные средства мимики и голоса. Партнеры начинают более открыто выражать ранее скрываемые чувства. Конвенционально обусловленные невербальные сигналы постепенно уступают место невербальному поведению, характерному только для данной пары. Возрастающее понимание воспринимаемых с помощью слуха, зрения и обоняния сигналов, посылаемых партнерами друг другу, способствует большей точности и эффективности их использования в процессе общения, однако, с другой стороны, это может породить и чрезмерную самонадеянность, в результате чего могут возникнуть проблемы, связанные с правильностью расшифровки таких сигналов. Люди, между которыми сложились тесные взаимоотношения, в большей степени, чем просто знакомые, полагаются на использование разных невербальных сигналов для передачи одних и тех же сообщений. Кроме того, люди, долгое время состоящие в тесных взаимоотношениях, постепенно начинают копировать мимику, позы и жесты своих партнеров, что делает их похожими друг на друга. Близость влечет за собой появление невербальных сигналов, которые характерны только для данной пары, и большего количества вербальных оценок этих форм. Между близкими людьми — по сравнению с просто знакомыми — можно также ожидать проявления более откровенных оценок невербального поведения друг друга (одобрение или неодобрение) (Кпарр, 1983).

Вышеизложенные данные касались главным образом партнеров по взаимодействию, которые в общении между собой выражали различную степень близости (симпатия или любовь), но было также замечено, что невербальные сигналы, во многом похожие на ухаживание, используются, по всей видимости, в самой разной обстановке и по отношению к самым разным

людям (Schefflen, 1965). Такие формы поведения включают в себя некоторые элементы ухаживания (установление взаимоотношений, основанных на чувстве романтической влюбленности), но выражение ухаживания в этих невербальных сигналах ослаблено сопутствующими невербальными сигналами, как бы намекающими на то, что «это не ухаживание, несмотря на то, что ты видишь некоторое сходство с проявлениями ухаживания». В некоторых случаях такое поведение используется для установления более глубокого взаимопонимания, а иногда оно принимает форму своего рода игры. Основной смысл передаваемого сообщения выражает потребность в аффилиации. Шефлен проводил звуковые киносъемки многочисленных терапевтических сессий, деловых встреч и конференций. Проведенный им контент-анализ (анализ связи содержания бесед с их целевой установкой. — *Прим.ред.*) этих записей заставил его сделать вывод о том, что во всех ситуациях люди проявляли устойчивый паттерн поведения, во многом напоминавший ухаживание. Затем он разработал классификацию этих невербальных форм поведения.

- *Готовность к ухаживанию.* К этой категории относятся невербальные сигналы, характеризующиеся постоянной демонстрацией повышенного мышечного тонуса, уменьшением числа морщин под глазами и складок на шее, распрямлением спины, расправлением плеч и выпячиванием груди.

- *Прихорашивание* иллюстрируют действия наподобие приглаживания волос, приведения в порядок макияжа, взглядов в зеркало, беспорядочного приведения в порядок отдельных деталей одежды, оставления нескольких пуговиц расстегнутыми, одергивания пиджака, подтягивания носков и затягивания узла галстука.

- *Сигналы, подаваемые с помощью позы,* выражались в том, что участники беседы рассаживались таким образом, словно хотели сказать окружающим: «Мы закрыты для взаимодействия с кем-либо посторонним».

• *Действия, направленные на вовлечение партнера в общение*, включали кокетливые взгляды, покачивание бедрами, закидывание ноги на ногу при сидении для демонстрации бедер, движения кистью или ладонью, выпячивание бюста и др.

Другие исследователи рассматривали выявленные Шефле-ном сигналы, подаваемые с помощью позы, с точки зрения того, кто допущен к участию во взаимодействии, а кто нет. Положение рук и ног людей, изображенных на рис. 12.1, ясно дает понять окружающим: «Мы закрыты для общения с посторонними людьми» (а), и «Я с тобой, а не с ним» (б).

Выражение доминирования и статуса

Устали от ощущения собственной слабости и никчемности? Хотите узнать секреты людей, которым удалось достичь влияния и власти? Хотите научиться оказывать влияние на друзей, врагов, деловых партнеров, да и на всех остальных людей, используя лишь несколько несложных психологических приемов?

Извините, но в этом вопросе мы вам ничем помочь не можем. Советы подобного рода вы можете найти в популярных книгах по невербальной коммуникации. В них вам расскажут о том, каким образом надо расставить мебель в офисе (например, ваш письменный стол должен располагаться между вами и тем человеком, на которого вы хотите оказывать влияние); о том, что вы должны занимать в пространстве более высокое положение по отношению к вашему собеседнику, сидеть в расслабленной позе (желательно сцепив пальцы на затылке), занимать как можно больше места и улыбаться как можно реже. Автор одной такой книги утверждает, что более влиятельным вы будете выглядеть в том случае, если оставите большие пальцы торчать наружу, засовывая руки в карманы пиджака, и что при рукопожатии ваша ладонь должна располагаться поверх ладони другого человека. Список подобного рода советов можно было бы продолжить и дальше. Мы можем обобщить для вас результаты исследований, посвященных изучению того, каким образом доминирование выражается посредством невербального поведения, но заранее предупреждаем, что делать сколько-нибудь однозначные выводы по подобным вопросам нельзя. Желание обзавестись руководством, содержащим простые практические советы и инструкции, которые можно было бы с успехом применять в реальной жизни, вероятнее всего, наиболее

велико именно в этой сфере человеческих отношений, однако результаты исследований неоднозначны и появление подобного руководства вряд ли возможно.

Даже основополагающие понятия в этой области довольно противоречивы. Слова *статус* (*status*), *доминирование* (*dominance*) и *власть* (*power*) зачастую используются взаимозаменяемо; однако многие исследователи давно заметили их неопределенность и предложили много собственных определений этих понятий (иногда противоречащих друг другу) (Edinger & Patterson, 1983; Ellyson & Dovidio, 1985; Harper, 1985). Безусловно, в этих понятиях есть много общего, но они совпадают далеко не во всем: руководитель, лишь номинально занимающий высокий пост в какой-либо организации, обладает статусом, но не имеет реальной власти, тогда как какой-нибудь член этой же организации, обладающий низким статусом, может иметь значительное влияние благодаря своей острой проницательности и развитым навыкам социального взаимодействия. Понятие статуса часто подразумевает наличие у индивида какого-либо социально-ценного качества, которое сохраняется от ситуации к ситуации, тогда как власть и доминирование определяются скорее характером конкретной ситуации взаимодействия. Но доминирование в дополнение к ситуационной обусловленности может также рассматриваться и как личностная черта (например, «доминантная» личность). Некоторые исследователи утверждают, что любой агрессивный поступок является выражением стремления к доминированию, тогда как для других доминантным является только такое поведение индивида, следствием которого будет явное подчинение ему со стороны другого индивида. В исследованиях использовались многие операциональные определения для разъяснения смысла этих понятий. Вот лишь некоторые примеры.

- В отношении статуса: род занятий, воинское звание, социально-экономический статус, социальная роль (например, преподаватель).
- В отношении доминирования: инициирование контактов, желание детей верховодить в играх, желание отдавать приказы, хвастовство, нежелание подчиняться требованиям окружающих, желание контролировать поведение окружающих, критические замечания в адрес других людей.
- В отношении власти: контроль над ресурсами, компетентность, наличие большого опыта, автономность.

Литература по этому вопросу затрагивает ряд сложных проблем, которые мы должны рассмотреть прежде, чем двинемся дальше. Одна из проблем связана с различием между впечатлением, которое производит определенный невербальный сигнал, и фактическим поведением людей, отличающихся между собой по параметрам доминирования, власти и статуса. Приведем два примера: отсутствие улыбки на лице воспринимается как выражение доминирования (Keating, 1985), а если мы видим, как кто-то прикасается к другому человеку, это дает нам повод рассматривать человека, осуществившего прикосновение, как более доминантного в данной ситуации (Major & Heslin, 1982). Но эти данные нельзя считать безусловным доказательством того, что более доминантные или обладающие более высоким статусом люди улыбаются окружающим реже и прикасаются к ним чаще. Данные относительно прикосновений неоднозначны (Hall, 1996; Stier & Hall, 1984), а что касается количества улыбок, то вряд ли какие-либо имеющиеся данные позволяют сделать вывод о том, что обладающие низким статусом или менее доминантные люди улыбаются чаще по сравнению с теми, у кого по этим параметрам более высокие показатели (см., например, Hall & Friedman, 1999; Johnson, 1994).

Анализ имеющихся данных позволяет предположить, что невербальные сигналы, присущие тому, кто стремится достичь большего влияния или повысить свой статус, могут отличаться от невербальных сигналов, характерных для того, кто уже достиг этой цели (Argyle, 1988; Heslin & Patterson, 1982). Признание наличия такой возможности помогает нам понять, почему данные различных исследований по этому вопросу настолько противоречивы. Например, они говорят о том, что люди воспринимают частые и длительные взгляды, направленные в их сторону, как стремление к доминированию; что люди с более выраженными доминантными чертами личности, люди, первыми начинающие разговор в группах, и люди, достигшие высокого статуса, вряд ли первыми отведут свой взгляд от лица партнера в ситуации непосредственного взаимодействия; и что те, кто обладает высоким статусом, более открыто смотрят на других людей (Dovidio & Ellyson, 1985; Kleinke, 1986; Lamb, 1981; Rosa & Mazur, 1979; Snyder & Sutker, 1977; Thayer, 1969). Многие авторы отмечали, что взгляд может нести в себе коннотации угрозы и принуждения, и часто предполагается, что чем больше индивид смотрит на других людей, тем большим влиянием и властью он обладает и тем более высокое положение занимает в обществе.

Можно было бы решить, что теперь, наконец, все становится понятным: люди, обладающие высоким статусом, смотрят на окружающих чаще и в свою очередь получают больше взглядов со стороны окружающих; но по данным другого исследования зависимые люди также склонны смотреть на окружающих чаще; эксперименты показывают, что испытуемые, на которых пристально смотрел помощник экспериментатора, ощущали себя менее доминантными, и что испытуемые, которых в ходе эксперимента заставили ощутить свою зависимость, смотрели на экспериментатора дольше, а также что люди, обладающие высоким статусом, реже смотрят на низкостатусных адресатов (Klemke, 1986; Mehrabian, 1972; Nevill, 1974; Thayer, 1969). Эти явные противоречия могут быть согласованы, если принять во внимание тот факт, что носитель высокого статуса или человек с ярко выраженным стремлением к доминированию может либо ощущать свою безопасность, либо занимать оборонительную позицию по отношению к окружающим людям, и что человек, обладающий низким статусом и не имеющий влияния, может стремиться к достижению более высокого статуса или подавать более влиятельным людям знак, что он не представляет для них угрозы. Невербальное поведение, взгляды и прочие формы поведения, которые люди используют в различных состояниях, могут радикальным образом различаться. Например, человек, потерявший самообладание и стремящийся вновь обрести душевное равновесие, может чаще смотреть на окружающих, тогда как тот, кто смирился со своей ролью низкостатусного члена общества, может первым отвести взгляд, чтобы показать, что он ничем не угрожает другому. Значение взгляда, подобно прикосновению и большинству других форм невербального поведения, зависит от особенностей конкретной ситуации и от сопутствующих ему невербальных сигналов.

Фейр и Икслайн (Fehr & Exiline, 1987) предлагают другое интересное объяснение противоречивости данных об особенностях взгляда. Они считают, что люди, обладающие высоким статусом, наделены привилегией нарушать существующие общественные нормы; в ситуациях с большим количеством участников правила хорошего тона запрещают слишком часто смотреть на окружающих, тогда как если ситуация общения носит более личный характер, правила хорошего тона требуют более частого контакта глазами с партнерами. В соответствие со своей теорией Фейр и Икслайн предполагают, что носитель высокого

статуса будет смотреть на окружающих чаще, чем это предписано правилами, когда он общается с незнакомыми людьми, а в ситуациях общения со знакомыми людьми будет смотреть на партнеров реже, чем этого требуют правила. Эта интересная теория еще не подвергалась всесторонней проверке.

Хотя в этой главе мы рассматриваем гендерные различия в контексте невербального выражения идентичности, часто предполагалось, что невербальное поведение мужчин и женщин может быть также рассмотрено и с точки зрения различий в выражении доминирования и подчинения (Henley, 1977). Женщины смотрят на других чаще, чем это делают мужчины, и все люди в целом смотрят на женщин чаще, чем на мужчин (Hall, 1984). По нашему мнению, эти результаты нельзя просто соотносить с вышеописанными данными о статусе и доминировании, так как последние данные заставляют однозначно заключить, что женщины склонны как к большему, так и к меньшему доминированию, — это зависит от того, на какие конкретно параметры мы обратим особое внимание при наблюдениях. Интерпретация того, каким образом половые различия проявляются в невербальном поведении, — задача очень сложная, поскольку взгляды не только несут в себе сигналы доминирования или статуса, но и сигнализируют о степени потребности в аффилиации и открытости, то есть о таких чертах личности, которыми, по мнению исследователей, мужчины и женщины наделены не в равной степени.

Визуальное доминирование (рассмотренное в главе 10) является одним из паттернов невербального поведения, который однозначно связан с выражением статуса и доминирования (Ellyson, Dovidio & Fehr, 1981; Exline, Ellyson & Long, 1975). Многочисленные эксперименты, в которых различными способами выявлялись характерные особенности статуса, власти и доминирования, обнаружили, что среди белых студентов колледжа носитель более высокого статуса в процессе общения смотрит на партнера приблизительно одинаково долго и когда слушает собеседника, и когда говорит сам; носитель более низкого статуса чаще смотрит на партнера, когда слушает, чем когда говорит сам. Когда в эксперименте происходит взаимодействие между мужчиной и женщиной и по ходу эксперимента кто-либо из них наделяется более высокой компетентностью по какому-нибудь вопросу или более высоким статусом, то этот человек вне зависимости от половой принадлежности будет в поведении проявлять вышеописанный паттерн визуального

т. д. Большинство людей склонны рассматривать носителей более высокого статуса как инициаторов прикосновений при взаимодействии. Иницирование прикосновения со стороны подчиненного (а иногда даже ответное прикосновение к начальнику) часто воспринимается как нарушение общепринятых норм, бесцеремонность и оскорбление. Стийр и Холл (Stier & Hall, 1984) в своей работе приводят многочисленные доказательства существования подобных убеждений. Однако исследования, в которых изучалась взаимосвязь между характером прикосновений и статусом в реальных жизненных ситуациях, довольно немногочисленны.

Что касается голосовых характеристик, то низкий, громкий, умеренно быстрый, ровный и четкий голос воспринимается как более доминантный (Burgoon et al., 1989). Большая разговорчивость в группах является надежным признаком занимаемого индивидом общественного положения (Mullen, Salas & Driskell, 1989; Rosa & Mazur, 1979). Если кто-либо во время разговора слишком часто прерывает собеседников, считается, что это свидетельствует о его стремлении к доминированию (Henley, 1977; Kollok, Blumstein & Schwartz, 1985; Leffler et al., 1982; Robinson & Reis, 1989), однако не следует принимать такое объяснение, не имея веских доказательств. Прерывание собеседника иногда является показателем эмоциональной включенности участников разговора и сложности обсуждаемой темы и не является признаком того, что кто-либо из участников разговора хочет подчинить партнера своей воле (Dindia, 1987; Kennedy & Camden, 1983).

Мерфи, Дрисколл и Келли (Murphy, Driscoll & Kelly, 1999) установили связь между невербальным выражением стремления к доминированию и вероятностью проявления сексуальных домогательств со стороны студентов мужского пола в отношении девушек-студенток. Эти авторы обнаружили, что студенты-мужчины, набравшие высокие баллы по шкале, которая, как было предварительно доказано, прогнозировала проявление сексуальных домогательств, демонстрировали некоторые невербальные сигналы, которые, как предсказывали исследователи, выражают стремление к доминированию (открытые позы, прямой контакт глазами, меньшая ориентация тела в сторону партнера). Однако проявление невербальных сигналов, которые могли бы быть истолкованы как выражение сексуальных устремлений (улыбки, наклон головы вперед, заигрывающие взгляды

ды), с помощью этой шкалы не прогнозировалось, что заставило исследователей сделать вывод о том, что сексуальное домогательство является скорее выражением стремления к доминированию, а не проявлением сексуальных устремлений.

Управление взаимодействием

В большинстве случаев мы не утруждаем себя сознательными размышлениями о том, каким образом приветствовать других людей, как дать понять собеседнику, что теперь настала наша очередь говорить, как показать партнеру, что мы верим его словам, или каким образом следует с ним попрощаться. Мы совершаем все эти действия для структурирования взаимодействия — для регулирования процессов вступления во взаимодействие, обмена репликами и расставания. Однако, как показано ниже, эти действия также богаты содержанием. Когда они становятся предметом нашего сознательного размышления, мы начинаем понимать всю важность заключенных в них посланий.

Приветствия

Приветствия выполняют регулирующую функцию, служа сигналом к началу взаимодействия. Приветствия также несут в себе информацию о характере связи между участниками взаимодействия, что помогает структурировать последующую беседу. Вербальное и невербальное поведение во время приветствий может сигнализировать о различиях в статусе (подчиненный/начальник), степени близости (знакомый/любовник), или наших чувствах и отношении (неприязнь или заинтересованность) к партнеру в данный момент. Эмоционально заряженное приветствие может отражать степень желаемой близости с другим индивидом или свидетельствовать о долгом отсутствии контактов. Гоффман (Goffman, 1971) предложил гипотезу о том, что приветствия подчиняются принципу затухания, согласно этому принципу эмоциональная экспансивность приветствий с каким-либо определенным человеком ослабляется по мере того, как наши контакты с ним становятся для нас все более привычным делом, — например, контакты с сослуживцами на работе. Кендон и Фербер (Kendon & Ferber, 1973) обнаружили, что для приветствий, инициируемых на расстоянии, характерны шесть последовательных стадий.

1. Обнаружение, ориентация и инициирование сближения. Приветствие, как и любая другая форма транзакции, требует активного участия обоих участников. Иногда оба участника взаимодействия сходятся во мнении о том, что простого подтверждения того, что они друг друга узнали, вполне достаточно. Вслед за взаимным признанием немедленно следует устойчивое отсутствие внимания друг к другу. Гоффман (Goffman, 1963) назвал такое широко распространенное поведение «вежливым невниманием». Если приветствие на этом не завершается, мы переходим к стадии 2.

2. Приветствие на расстоянии. Это своего рода «официальная ратификация» начала процесса приветствия и того, кто именно является участниками процесса взаимодействия. Взмах рукой, улыбка или оклик могут использоваться в качестве знаков, дающих понять другому человеку, что его заметили. На этом этапе исследователями были отмечены два типа движений головы. Один из типов представляет собой резкое движение головой: довольно быстрое движение головы назад, а затем вперед. Некоторые люди наклоняли голову вперед, фиксировали ее в этом положении на несколько секунд, а затем медленно поднимали вверх.

3. Наклон головы. Исследователи отметили, что это движение и в других контекстах может использоваться как показатель перехода от одного вида деятельности к другому или смены психологической ориентации. Интересно отметить тот факт, что Кендон и Фербер не наблюдали этого движения, если один из приветствующих прерывал движение навстречу партнеру.

4. Сближение. Пока встречающиеся продолжают движение навстречу друг другу, проявляются нескольких невербальных сигналов. Взгляд, обращенный в сторону партнера, вероятно, помогает сигнализировать о том, что оба участника готовы к началу разговора. Однако было отмечено, что непосредственно перед началом стадии приветствия на близком расстоянии взгляд на мгновение отводится в сторону. В этот момент также отмечались приглаживание волос и движение одной или обеих рук вперед.

5. Нахождение в непосредственной близости. Теперь участники взаимодействия находятся на расстоянии менее чем 3 метра друг от друга. Для этой стадии характерны контакт глаз, улыбки и выбор подходящего положения головы. Ладони могут также быть повернуты в сторону партнера.

6. Приветствие на близком расстоянии. Как только участники взаимодействия займут положение напротив друг друга, мы услышим стереотипные, стандартные вербализации, столь характерные для церемонии приветствия, — например, «Привет, Стив! Как поживаешь?» и т. п. Если ситуация требует телесного контакта (рукопожатий, объятий и т. п.), то они будут иметь место именно в этот момент. Хотя обычай пожимать друг другу руки при встрече в США очень распространен, в некоторых других культурах такая форма приветствия не принята.

Специфические особенности приветствий зависят от характера отношений, сложившихся между участниками общения, окружающей обстановки и сопутствующего вербального поведения. Главный интерес для нас представляет невербальное поведение. Приветствия, которые наблюдали Кривонос и Кнапп (Krivonos & Knapp, 1975), часто инициировались подъемом головы или ее поворотом в сторону и сопровождалось взглядом в сторону приближающегося партнера. Наличие улыбки наблюдалось вне зависимости от степени знакомства участников взаимодействия. Вероятно, улыбка способствует созданию перед началом беседы позитивного и дружественного настроения. Контакт глаз сигнализирует о том, что коммуникационные каналы открыты, и оба участника взяли на себя обязательство начать разговор. К другим связанным с глазами невербальным формам поведения при приветствии относятся моргание и поднятие бровей (см. главу 2). Активную роль в процессе приветствия часто играют руки — они используются для отдавания чести, приветственных взмахов, рукопожатий и дружеских похлопываний по плечу (Schiffrin, 1974), а также для различных символических жестов, — например, знака мира (приветственный жест двумя поднятыми пальцами в виде буквы V, ладонь обращена вперед), поднятого кулака и поднятого большого пальца, выражающего одобрение. Руки также могут использоваться для «прихорашивания» — например, для приглаживания волос. Прикосновения могут принимать форму объятий, поцелуев или похлопываний по плечу. Губы могут растягиваться в улыбке или принимать овальную форму, давая понять о готовности вступить в разговор.

Очередность реплик

У любого разговора есть начало и конец. Однако для поддержания нормального течения беседы участники должны осу-

ществлять смену ролей «говорящий-слушатель», иными словами, соблюдать очередность реплик. Не вполне осознавая свои действия, мы используем определенные движения тела, выражения голоса и некоторые формы вербального поведения, с помощью которых нам обычно удается соблюдать очередность в разговоре с удивительной эффективностью. То, каким образом в процессе общения осуществляется плавная смена ролей «говорящий-слушатель», является продолжением темы синхронности взаимодействия, которую мы рассматривали в главе 7. Если принять во внимание тот факт, что сигналы, регулирующие очередность реплик, по большей части являются визуальными, становится понятным, почему нам труднее осуществлять смену ролей «говорящий-слушатель» во время разговоров по телефону и сеансов селекторной связи.

Смена ролей в разговоре — не просто еще одна интересная особенность человеческого поведения. На основании того, соблюдают ли наши партнеры очередность в разговоре, и насколько гладко происходит смена ролей «говорящий-слушатель», можно, по всей видимости, делать важные суждения о собеседниках. Соблюдение очередности реплик может вызвать ощущение того, что удалось установить хороший контакт с партнером или что у партнера очень хорошо развиты навыки общения; трудности, связанные со сменой ролей могут заставить вас оценить партнера как «невоспитанного» (слишком часто перебивает собеседника), «доминирующего» (не дает собеседнику возможности высказаться) или «фрустрирующего» (не способен ясно выражать свои мысли).

Невербальные сигналы, используемые для соблюдения очередности в разговоре, были определены в результате анализа поведения белых людей среднего возраста, принадлежащих к среднему и высшему социально-экономическому классу. Некоторые из этих невербальных сигналов и последовательность их проявления в процессе взаимодействия могут оказаться нехарактерными для людей, принадлежащих к другим социальным и этническим группам. Например, чернокожие американцы смотрят друг на друга во время взаимодействия реже, чем белые (Halberstadt, 1985). У других групп населения могут сформироваться паттерны ведения разговора, для которых характерно большое количество пауз, сигнализирующих людям, не принадлежащим к данной группе и не знакомым с существующими в этой группе нормами, о том, что наступило время смены ро-

лей. Детям, которые еще только осваивают правила смены очередности в разговоре, свойственны такие формы поведения, которые редко можно увидеть у взрослых, — например, дети дергают родителей за одежду или тянут руку вверх, выражая свое желание начать говорить.

Говорящим свойственны две формы поведения, связанные со сменой очередности: 1) передача очереди и 2) удержание очереди. Слушатели также проявляют две формы поведения, связанные со сменой очередности: 1) просьба о передаче слова и 2) отказ от очереди говорить. Невербальные сигналы, связанные с этими действиями, были выявлены путем тщательного анализа аудиальных и визуальных элементов коммуникации, которые проявлялись в те моменты общения, в которых участники взаимодействия осуществляли смену ролей «говорящий-слушатель» или проявляли нежелание уступать очередь говорить своим партнерам (Duncan, 1975; Duncan & Fiske, 1977; Wiemann & Knapp, 1975; Wilson, Wiemann & Zimmerman, 1984). Любой невербальный сигнал, выражающий намерения человека как говорящего или как слушателя, способствует плавной смене очередности в разговоре, но с увеличением числа используемых сигналов растет и вероятность того, что процесс смены ролей пройдет более гладко. Однако необходимо отметить, что знакомство с существующими правилами общения также играет важную роль в успешной смене ролей «говорящий-слушатель». Например, не имея понятия о каких-либо особых формах поведения, связанных со сменой очередности в разговоре, большинство людей, вступая в разговор, знают, что смена ролей «говорящий-слушатель» будет обычно проходить согласно последовательности АВАВАВ и что когда один из собеседников заканчивает свое высказывание, другой, как правило, обязан «подхватить нить разговора». Культуры, в которых существуют другие правила ведения разговора и специализированные системы коммуникации наподобие языка жестов, требуют несколько иных правил для регулирования смены очередности в процессе общения.

Передача очереди

Передача очереди в буквальном смысле слова означает, что вы уступаете очередь партнеру и ожидаете, что собеседник начнет говорить. Как отмечалось на рис. 7.15, окончание собственного высказывания может быть выражено с помощью кинеси-

ческих маркеров, интенсивность которых усиливается или уменьшается в соответствии с повышением или понижением тона голоса говорящего. Вопросы, задаваемые говорящим, являются ясным показателем того, что он уступает очередь говорить партнеру и ожидает от него ответной реакции. Если говорящий задает чисто риторический вопрос, мы, вероятно, увидим, что он сопровождается несколькими невербальными сигналами, которые выражают нежелание уступить партнеру очередь, но если собеседник горит желанием вступить в разговор, он, возможно, попытается ответить даже на риторический вопрос. Мы также можем показать, что окончили высказывание, изменив голосовые характеристики, например, понизив голос, замедлив темп речи, растягивая последний слог, завершая высказывание «хвостиком» («ну, вы же понимаете», «или что-то в этом роде», «вот так-то»). Естественно, длительная пауза после высказывания также может дать собеседнику понять, что настала его очередь говорить. Однако нередко молчание становится неловким, и говорящему приходится добавлять к высказыванию «хвостик». Сопровождающие речь движения также могут прекратиться, например, иллюстративные жесты больше не используются, напряженное состояние тела сменяется состоянием расслабления. Взгляд, устремленный прямо в глаза собеседника, также помогает сигнализировать о завершении высказывания. Если слушатель не улавливает этих намеков, выражающих желание говорящего уступить очередность партнеру, и со своей стороны не подает никаких сигналов, свидетельствующих об отказе от своей очереди, говорящий может попытаться использовать более явные намеки, например, прикоснуться рукой к собеседнику, выжидательно поднять брови или сказать нечто вроде «Итак?»

Удержание очереди

Если по какой-либо причине говорящий не желает уступать очередь собеседнику, это, вероятно, будет выражено с помощью нескольких форм невербальных сигналов. Вероятно, говорящий увеличит громкость голоса, как только заметит со стороны партнера сигналы, выражающие его желание вступить в разговор. Окончание высказываний не будет сопровождаться прекращением жестикуляции, создавая тем самым своего рода жестовый эквивалент заполненной паузы. Количество заполненных пауз будет увеличиваться, тогда как частота и длительность «пус-

тых» пауз снизятся. Этим способом говорящий лишает слушателя возможности вступить в разговор, не перебив при этом партнера, а также уменьшает вероятность того, что оба партнера будут говорить одновременно. Иногда можно увидеть, как говорящий слегка прикасается рукой к партнеру, словно говоря ему: «Обожди еще немного. Я хочу высказать еще несколько своих мыслей, и тогда ты можешь говорить». Прикосновение часто сопровождается движением, похожим на поглаживание, как будто говорящий хочет успокоить нетерпеливого слушателя. В некоторых отношениях это прикосновение преследует такую же цель, как и наложение ладони на рот слушателя — действие, которое не допускается правилами межличностного взаимодействия, принятыми в современном обществе.

Просьба о передаче слова

Когда нам не дают возможности высказаться, а мы хотим вступить в разговор, можно выразить это желание с помощью одного или нескольких невербальных сигналов одновременно. Поднятый указательный палец, по-видимому, служит для нас своего рода инструментом, с помощью которого мы искусственно создаем ничем не заполненную паузу, тем самым прерывая поток слов говорящего; однако этот жест имеет еще и приблизительно такое же значение, как поднятая рука — хорошо знакомый еще со школьных лет жест, сигнализирующий о желании высказаться. Иногда поднятию указательного пальца сопутствует глубокий, отчетливо слышный вдох, выпрямление туловища и более напряженная поза, сигнализирующие о том, что слушатель собирается вот-вот вступить в разговор. В некоторых случаях слушатель начинает прихорашиваться, что также может сигнализировать о подготовке к вступлению в новую роль. То, что вы начинаете говорить, хотя ваш партнер еще не закончил свое высказывание (пролонгируемое прерывание собеседника), выражает просьбу о передаче слова, но для того чтобы быть уверенным в том, что это требование будет удовлетворено, приходится говорить громче собеседника, сопровождать речь энергичными жестами и отводить взгляд от лица партнера, давая ему понять, что вы не собираетесь возвращаться к роли слушателя. Если взаимодействие между говорящим и слушателем хорошо синхронизировано, то слушатель заранее предугадывает наступление момента, когда говорящий намеревается уступить очередь говорить, и делает

соответствующие приготовления, настраиваясь на нужный ритм, еще до того, как его партнер закончит высказывание, — подобно музыканту, который перед началом сольного выступления выбирает нужный ритм, слегка постукивая ногой по полу. Если выбранный слушателем ритм не совпадает с ритмом говорящего, то слушающий может начать свое выступление в новой роли, используя неоконченные фразы типа: «Я... Я... Я хо...». Иногда слушатель добивается своей очереди говорить, используя особый прием: он начинает подгонять говорящего, понимая, что чем скорее тот закончит свое высказывание, тем скорее он сможет начать говорить сам. Исследователи заметили, что такая же форма поведения использовалась в тех случаях, когда люди стремились побыстрее закончить разговор (Knapp, Hart, Friedrich & Shulman, 1973). Чаще всего для того, чтобы заставить партнера побыстрее закончить высказывание, люди начинают энергично кивать, часто сопровождая это вербализациями, выражающими притворное согласие со словами собеседника, например, «да-да», «угу-угу» и тому подобное. Слушатель надеется на то, что говорящий обратит внимание на слишком частое использование этих вербализаций, которые нельзя считать логически обоснованными реакциями, выражающими искреннее одобрение высказываемых собеседником мыслей.

Отказ от своей очереди говорить

Иногда мы воспринимаем сигналы партнера, выражающие его намерение уступить нам очередь говорить, но при этом не испытываем желания вступить в разговор. В таких случаях мы, вероятно, будем сохранять расслабленную позу слушателя, хранить молчание или напряженно всматриваться в какой-нибудь предмет окружающей обстановки. Скорее всего, мы будем демонстрировать поведение, которое выражает нашу неослабевающую заинтересованность словами партнера и в то же время сигнализирует о нежелании вступать в разговор. Такое намерение можно выразить с помощью улыбок, кивков или одобрительных покачиваний головой; завершением высказываний, начатых партнером; повторением только что произнесенной партнером фразы; задаванием кратких вопросов, направленных на прояснение смысла слов говорящего; или выражением одобрения собеседнику с помощью уместного употребления «угу-угу», «да-да» или других звуковых сигналов, например, одоб-

рительного прищелкивания языком («Ну и ну, не может быть!»), поощряющего партнера к продолжению высказывания.

Хотя мы старались как можно точнее описать весь репертуар невербальных сигналов, связанных со сменой ролей в разговоре, дело обстоит не так просто. Смена ролей в разговоре осуществляется в процессе совместного взаимодействия партнеров по общению, и ее нельзя считать всего лишь демонстрацией сигналов, с помощью которых мы выражаем свое желание или нежелание уступать очередь партнеру, требование своей очереди или отказ от нее. Иногда бывает очень трудно решить, кто из собеседников выступает в роли говорящего, а кто в роли слушателя. Например, еще до того, как слушатель начнет сигнализировать о своем желании говорить, говорящий может начать подавать сигналы, которые, по существу, свидетельствуют о его намерении завершить свое высказывание, подтверждая, таким образом, что он понимает желание слушателя, еще до того, как слушатель выразил это желание с помощью какого-либо невербального сигнала. Иногда слушатель использует жесты, которые одновременно выражают его желание говорить, желание направить разговор в определенное русло и стремление не прерывать высказывания партнера.

Невербальное поведение, демонстрируемое индивидом, выступающим в роли слушателя, называют *обратной связью* (Duncan, 1974; Rosenfeld, 1987; Rosenfeld & Hancks, 1980). Такие реакции слушателя помогают регулировать поток информации, исходящий от партнера, и сигнализируют о количестве энергии, которую слушатель затрачивает в процессе декодирования исходящих от партнера сигналов. Реакции слушателя могут оказывать влияние на характер и количество информации, предоставленной ему партнером, на то, как долго партнер будет выступать в роли говорящего, на ясность излагаемых партнером мыслей и на то, в какой степени он стремится подстроиться под слушателя. Слушатель, как правило, подает сигналы обратной связи в те моменты, когда говорящий осуществляет соединения синтагм. Основными невербальными сигналами обратной связи являются кивки, но могут использоваться изменения позы, улыбки, опускание и поднятие бровей. К общепринятым голосовым сигналам обратной связи относятся произнесение «да» или «угу-угу», повторение сказанных партнером слов, задавание вопросов, чтобы лучше понять партнера, или завершение предложения, начатого собе-

седником. Иногда слушатель начинает подавать эти сигналы еще до того, как говорящий осуществит соединение синтагм, что является показателем того, что слушатель «опережает» говорящего. Когда такие сигналы «запаздывают», это служит выражаем согласия со словами говорящего, но может также свидетельствовать об отсутствии полного понимания смысла слов партнера. Однако необходимо еще раз подчеркнуть, что сигналы обратной связи оказывают на говорящего влияние только в том случае, если он сам ориентирован как на то, чтобы обращать на них внимание, так и на то, чтобы реагировать на них соответствующим образом.

Прощание

Поговорив с собеседником в течение какого-то времени, мы понимаем, что наступает пора заканчивать разговор. Церемония прощания, по-видимому, выполняет в повседневном взаимодействии три важные функции (Knapp et al., 1973). Основная регулирующая функция, которую выполняют невербальные сигналы, связанные с прощанием, заключается в том, что они сигнализируют об окончании взаимодействия, то есть о том, что непосредственный телесный или голосовой контакт в скором времени будет прекращен. Опять-таки, особенности невербальных проявлений подобных регулирующих функций будут меняться в зависимости от характера сложившихся между участниками общения отношений, характера предшествующей беседы, от положения в пространстве (стоят или сидят собеседники), от ожидаемого времени расставания и других факторов. Уменьшение числа контактов глазами и ориентация тела в сторону ближайшего выхода — два невербальных сигнала, с которыми мы сталкивались в ходе нашего исследования чаще всего; эти невербальные сигналы, по-видимому, адекватнее других сигнализируют о приближающемся расставании. В ритуале прощания иногда подводится итог всему предшествующему разговору. Обычно это выражается в вербальной форме, но поцелуй на ночь может вполне заменять вечерний обмен любезностями, и его можно рассматривать в качестве примера подобного рода. И, наконец, невербальное поведение в процессе расставания по большей части выражает поддержку партнера, таким образом нейтрализуя любые негативные эмоции, которые могут возникнуть в процессе встречи и расставания, и одновременно создает у партнеров положительный настрой на следующую встречу, то

есть выражает мысль о том, что данный разговор окончен, но отношения между партнерами будут продолжаться и в будущем. Невербальная поддержка партнера может проявляться в улыбке, рукопожатии, прикосновении, утвердительном кивке и наклоне туловища вперед. Поскольку выражение поддержки, по видимому, играет в человеческих взаимоотношениях очень важную роль, мы часто проявляем ее в открытой словесной форме, например, «Спасибо, что вы уделите мне время. Я очень рад, что мне представилась возможность поговорить с вами».

Безусловно, кивки и наклон туловища вперед выполняют одновременно несколько функций. Быстрые кивки в конце разговора являются своего рода подкреплением со стороны слушателя, но это довольно бессодержательное подкрепление, так как оно также сигнализирует о желании слушателя закончить разговор. В конце концов, если между партнерами нет явных разногласий и они хорошо понимают друг друга, говорящий сам не будет испытывать потребности продолжать разговор. И несмотря на то, что телесным выражением чувства симпатии к партнеру является наклон туловища вперед, такую же позу необходимо принять, чтобы встать со стула непосредственно перед моментом прощания. Таким образом, движения тела, как и слова, имеют множество значений и выполняют несколько различных функций.

Можно выразить намерение закончить разговор и с помощью других невербальных сигналов, например, время от времени бросая взгляд на часы, помещая руки на бедра с целью создания опоры при вставании (что является одновременно сигналом партнеру о том, что скорое расставание неизбежно); неспешно начав собирать свои вещи; акцентируя внимание на предстоящем расставании с помощью вспомогательных звуков, — похлопывая себя по бедрам при вставании, притопывая по полу или постукивая по столу или стене костяшками пальцев или ладонью. В заключение необходимо сказать о том, что почти все невербальные переменные, изученные учеными, чаще всего наблюдались в течение последней минуты взаимодействия, а пик интенсивности проявления этих переменных приходился на пятнадцатисекундный интервал, непосредственно предшествующий вставанию. Усилением активности по крайней мере в десяти различных областях тела незадолго перед завершением разговора можно объяснить то, почему мы бываем так раздосадованы, если расставание с партнером «срывается»,

то есть если партнер останавливает нас фразой «Извините, но мне надо сказать вам еще одну вещь...» Это означает, что придется проходить через всю процедуру прощания заново.

Передача информации о себе

В одном из сюжетов вечернего выпуска теленовостей показывают, как группа мужчин в штатском входит в какое-то здание. Голос диктора сообщает нам, что преступник, которого разыскивали в нескольких штатах, был арестован в результате спецоперации, проведенной агентами ФБР. Но могли бы мы составить какое-то представление о том, что происходит, если бы показанный сюжет не сопровождался комментариями диктора? Даже без сопроводительных комментариев мы могли бы довольно много сказать о том, кем являются эти люди и чем они в данный момент занимаются. Их поведение и манера держаться выдают в них «федеральных агентов». В нашем представлении все они должны быть высокого роста и плотного телосложения, волосы у них должны быть коротко подстрижены, а лица чисто выбриты; они могут носить темные очки; их одежда не должна привлекать к себе внимания, так что, вероятнее всего, они будут одеты в обычные темные деловые костюмы. На их лицах, конечно же, нет и тени улыбки, а вместо этого присутствует выражение угрюмой сосредоточенности, они держатся прямо, и каждое их движение свидетельствует о самообладании. А как, по нашему представлению, должен выглядеть человек, которого подозревают в совершении преступления? Он, вероятнее всего, будет стоять в понурой позе, низко склонив голову, с мрачным выражением лица, и будет отводить взгляд от направленного на него объектива телекамеры.

Вы можете, конечно, представить себе и другие варианты этой картины. Агенты или полицейские в целях конспирации могут носить потрепанную одежду, а подозреваемый может демонстрировать агрессивность и неповиновение, и т. д. Но суть остается той же: внешность и невербальное поведение человека могут сказать нам очень много о его самоидентичности — то есть о том, кем он является, или, во многих случаях, также и о том, каким бы он хотел предстать в глазах окружающих. В понятие идентичности входят социальные атрибуты человека, его личностные качества и те установки и роли, которые, по его мнению, являются для него самоопределяющими. Так, например,

такая социальная роль, как офицер полиции, чаще всего находится в тесной связи с внутренним самоопределением человека. Быть подозреваемым в совершении какого-либо преступления — более преходящая социальная роль, но она может быть неотъемлемой частью я-концепции человека, если речь идет о профессиональном преступнике. Иногда бывает трудно сказать, является ли поведение индивида отражением преходящих эмоциональных состояний и социальных ролей или же оно является устойчивой частью самоидентичности человека. Покорное или агрессивное поведение задержанного преступника может быть как выражением преходящего эмоционального состояния, так и свидетельством более устойчивых личностных характеристик.

Люди испытывают острую потребность в выражении своей идентичности. В предыдущих главах мы говорили о том, каким образом различные аспекты нашей идентичности, например, возраст, род занятий, культура и личностные характеристики, находят свое выражение в нашей манере одеваться и в невербальном поведении. Выражение идентичности отчасти используется нами с целью самооценки: мы подтверждаем для самих себя собственное представление о том, кем мы являемся в этой жизни. Мы также проявляем нашу идентичность для оказания влияния на других людей — как на членов нашей группы (для укрепления сплоченности и для того, чтобы просигнализировать о нашей принадлежности к данной группе), так и на тех, кто не принадлежит к нашей группе (для того, чтобы подчеркнуть, что мы считаем их чужими). Майкл Аргайл (Michael Argyle) высказал предположение о том, что человек хочет иметь представление о социальных атрибутах других людей отчасти вследствие того, что это помогает ему сохранять свою веру в предсказуемость окружающего мира. Понимание идентичности другого человека также помогает нам решить, какой линии поведения нам следует придерживаться по отношению к нему. Но иногда у нас нет очевидных и точных данных, на основании которых можно было бы сделать вывод об идентичности другого человека, поэтому в своих умозаключениях нам приходится по большей части полагаться лишь на намеки и невербальное поведение этого человека (Argyle, 1988). Например, о принадлежности к определенному социальному классу можно судить по манере одеваться, а также по другим аксессуарам, которыми пользуется данный человек, — например, машинам, авторучкам,

портфелям, фасонам причесок, косметике и ювелирным украшениям. Иногда люди сознательно создают определенную комбинацию различных аспектов своего материального Я, чтобы представить другим людям «более совершенную версию своего Я» в надежде на то, что таким образом они добьются признания или одобрения со стороны окружающих.

Личная идентичность

Идентичность может определяться как на личностном, так и на социальном уровне. На личностном уровне идентичность индивида представляет собой уникальную комбинацию определенных характеристик — личностных свойств, установок, склонностей, жизненных ценностей, — то есть всего того, что, по мнению человека, определяет его как личность. Стили невербального поведения могут также быть настолько своеобразными, что они становятся неотъемлемой частью идентичности конкретного человека. Дэвис и Дьюликей (Davis & Dulicai, 1992) провели анализ телодвижений и особенностей жестикуляции Гитлера во время его публичных выступлений. Гитлер часто грозил пальцем (изображая строгого отца), резко выбрасывал вперед руку с вытянутым указательным пальцем, делал размашистые движения кулаком сверху вниз, угрожающе размахивал кулаком, совершал ритмичные движения сжатыми кулаками, — причем он прекрасно контролировал свои телодвижения, в которые вкладывал огромную внутреннюю энергию. Дэвис и Дьюликей так характеризуют неповторимость присущего Гитлеру стиля телодвижений:

Стиль телодвижений Гитлера очень трудно имитировать. На семинарах, где присутствовали профессиональные танцоры и специалисты по телесно-ориентированной терапии, одним словом, люди, искушенные во всем, что связано с анализом телодвижений, большинству из них не удавалось даже приблизительно имитировать манеру Гитлера контролировать свои телодвижения... и то, каким образом ему удавалось наполнять их такой неистовой энергией посредством серии рубящих взмахов рукой (указательных жестов). Те, кому это в какой-то мере удавалось, ощущали желание немедленно остановиться. Такой стиль телодвижений вызывает ощущение мучительной и непрекращающейся внутренней пытки. Двигаться подобным образом — все равно что находиться в состоянии войны со своим собственным

телом, и примечательно, что хотя все ораторские выступления Гитлера характеризуются крайней агрессивностью, бросается в глаза именно то, что эта агрессивность является выражением внутренней войны с самим собой (с. 161).

Наша личность — один из способов определения нашей идентичности. Присущие нам личностные качества сохраняются в разных ситуациях и не изменяются в течение длительного периода времени. Во многих главах этой книги мы описывали невербальное поведение, которое демонстрировали люди, различающиеся по своим личностным характеристикам. Например, экстраверсия имеет целый ряд невербальных коррелятов, — например, быстрая и громкая речь.

Важным вопросом является то, соответствуют ли убеждения людей относительно связи различных невербальных сигналов с определенными чертами личности реальному положению вещей. Люди могут иметь убеждения, которые не подтверждаются результатами проведенных научных исследований. Удобным способом теоретической концептуализации этого вопроса является «линзовая модель», о которой мы уже упоминали в главе 11. Линзовая модель, изображенная на рис. 12.2, описывает связь между воспринимаемым и реальным поведением человека относительно какого-либо критерия (например, личностной черты), а также связь между воспринимаемой и реально существующей чертой личности (то, с какой степенью точности посторонние наблюдатели могут определить, присуща ли на самом деле конкретному испытуемому рассматриваемая в данный момент личностная черта).



Рис. 12.2

Диаграмма линзовой модели социального восприятия

В табл. 12.2 представлены итоги выполненного Гиффордом исследования с применением линзовой модели, в котором проводился анализ невербального поведения шестидесяти студентов университета во время их взаимодействия друг с другом (Gifford, 1994). Процесс взаимодействия был заснят на видеопленку. В результате анализа записей на видеокассетах было выявлено свыше двадцати различных невербальных сигналов, а затем эти невербальные сигналы соотносились как с самоописаниями личности, сделанными самими испытуемыми, как и с теми впечатлениями о личности испытуемых, которые сложились у сторонних наблюдателей во время просмотра видеозаписей с выключенным звуком. Данные, приведенные в таблице, говорят о том, что в отношении личностной черты «амбициозность-доминирование» налицо связь между невербальным поведением и оценками личности испытуемых, сделанных сторонними наблюдателями. Однако фактическая амбициозность-доминирование (по результатам самооценки) связывалась с меньшим числом невербальных сигналов, — только две из этих форм поведения появились в списке сигналов, коррелировавших с оценками личности испытуемых, сделанных сторонними наблюдателями. Это говорит о том, что сторонние наблюдатели (которые тоже были студентами колледжа) формировали интуитивно правильные мнения, когда дело касалось именно этих двух форм поведения, но делали неправильные выводы относительно всех остальных невербальных сигналов, которые приведены в левой стороне таблицы; иными словами, наблюдатели полагали, что более амбициозно-доминантные люди будут проявлять эти невербальные сигналы, но это мнение оказалось ошибочным. Однако наблюдателям удалось все-таки получить достаточно информации, позволившей им сформировать довольно точное общее представление о степени амбициозности-доминантности испытуемых; вероятно, они основывали свои мнения на каких-то дополнительных невербальных сигналах, которые не попали в поле зрения исследователей, наряду с теми двумя, которые они интерпретировали правильно. В числе других исследований, основанных на линзовой модели социального восприятия, задачей которых было выявление связи между широким спектром невербальных сигналов с воспринимаемыми и действительными личностными чертами, можно упомянуть работы Берри и Хансена (Berry & Hansen, 2000), Боркнау и Либлера (Borkenau & Liebler, 1995), а также Липпа (Lippa, 1998).

Таблица 12.2

Воспринимаемые и фактические корреляты «амбициозности-доминирования»

Коррелировали только с воспринимаемой личностной чертой	Коррелировали как с воспринимаемой, так и с фактической личностной чертой	Коррелировали только с фактической личностной чертой
Голова, туловище и ноги в большей степени повернуты непосредственно в сторону партнера	Более богатая жестикуляция	Ноги вытянуты вперед в большей степени
Голова в большей степени откинута назад	Более устойчивое положение ног	Меньшая склонность к тому, чтобы вертеть в руках посторонние предметы
Руки не сцеплены между собой		
Большее количество прикосновений к собственному телу		
Более частые кивки		

На основании данных, приведенных в R. Gifford, 1994: *Journal of Personality and Social Psychology*, 66, p. 401.

Социальная идентичность

К числу самых заметных аспектов социальной идентичности (то есть нашей идентификации с определенными социальными и культурными группами) относится принадлежность к определенной расе и гендеру, и неудивительно, что по результатам исследований невербальные сигналы отдельных людей находятся в тесной зависимости от их принадлежности к определенной расе или гендеру. Конечно, рассматривать категории расы и гендера как нечто унитарное по своей внутренней сущности было бы упрощением. Например, женщина может различным образом проявлять свою женственность дома и на работе (и будем надеяться на то, что именно так она и делает!); подобным же образом невербальное поведение студента-афро-американца при общении с чернокожими сокурсниками будет отличаться от его невербального поведения в группе сокурсников, основную массу которой составляют белые студенты. Необходимо также помнить, что такие отличия, как мужчина — женщина и афро-американец — белый, часто сочетаются и с другими отличиями, например с обладанием определенным социальным статусом. И зачастую неясно, влиянием каких факторов можно объяснить появление того или иного невербального сигнала. Мы уже неоднократно приводили данные различных ис-

следований, которые подтверждают, что для чернокожих и белых американцев, проживающих в США, характерны разные невербальные сигналы. Хотя различия в невербальном поведении чернокожих и белых американцев не подвергались всестороннему исследованию, похоже, что они проявляются (по крайней мере, это касается ограниченных групп населения, среди которых проводились наблюдения) в манере двигаться, дистанции между партнерами во время общения, ориентации тела, количестве взглядов, которым обмениваются партнеры, и регуляторах, используемых в процессе разговоре (Burgoon, Buller & Woodall, 1989; Halberstadt, 1985; Johnson, 1972). Что касается взрослых людей, то, как правило, по сравнению с белыми американцами афро-американцы во время взаимодействия находятся на большем расстоянии друг от друга и им в меньшей степени свойствен разворот тела в сторону партнера по общению. Одним интересным отступлением от тенденции к более низкой сенсорной включенности во взаимодействие, характерной для чернокожих американцев, является обнаружение того, что афро-американцы во время общения прикасаются друг к другу чаще по сравнению с белыми. Вероятно, большее количество прикосновений используется в качестве сигнала, подтверждающего включенность партнеров во взаимодействие.

Данные некоторых исследований говорят о том, что афро-американцы во время разговора смотрят друг на друга реже по сравнению с белыми, причем наименьшая частота взглядов характерна для ситуации общения с представителями власти (тогда как белые американцы в аналогичной ситуации, наоборот, начинают смотреть на своего партнера чаще, чем обычно). Проведенный Эриксоном анализ видеозаписей различных ситуаций общения показал, что чернокожие американцы в процессе общения руководствуются особыми правилами, регулирующими смену ролей в разговоре, которые существенно отличаются от набора соответствующих правил, который используют белые. То же самое можно сказать и о характере невербальных сигналов, с помощью которых партнеры демонстрируют внимание к словам собеседника. Когда афро-американцы выступали в роли говорящего, они, по сравнению с белыми американцами, реже и грубее использовали намеки, сигнализирующие о том, что слушатель должен продемонстрировать «ответную реакцию» (то есть подать сигнал о том, что сохраняет внимание к словам собеседника). Но в роли слушателей афро-американцы исполь-

зовали более утонченные ответные сигналы, которые часто ускользали от внимания белых американцев. Эриксон сделал предположение о том, что эти отличия могут породить ситуацию, в которой белый американец, выступающий в роли говорящего, может сделать ошибочный вывод о том, что его чернокожий собеседник либо его не слушает, либо не понимает; это заставит белого американца повторять высказывания, а это, в свою очередь, может вызвать у афро-американца ощущение, что собеседник относится к нему свысока.

Хотя Эриксон (Erickson, 1979) в своих исследованиях обнаружил, что афро-американцам присуща бикультурная компетентность (своего рода невербальный билингвизм), однако отличия в формах поведения во время общения у белых и черных американцев все-таки остаются. Возможности для возникновения непонимания между представителями двух рас, в основе которых лежат культурные отличия, вполне очевидны, и на них часто указывают учителя и те, кому по роду своей деятельности приходилось заниматься межрасовыми отношениями.

Гендерные отличия в невербальных сигналах также являются отражением несхожести мужской и женской идентичности. Отличия между невербальным поведением, которое характерно для представителей обоих полов, начинают проявляться еще в раннем детстве. *Гендерные роли (gender roles)* представляют собой совокупность определенных установок, форм поведения и личностных характеристик, которые считаются желательными для представителей либо мужского, либо женского пола с точки зрения укоренившихся в обществе представлений. Согласно распространенному в нашем обществе мнению, характерными чертами мужской гендерной роли является самостоятельность, уверенность в себе, стремление к доминированию и ориентация на достижение успехов в профессиональной сфере; к стереотипному набору качеств, которые должны демонстрировать представительницы слабого пола, относятся мягкость, эмпатия и компетентность в сфере межличностных отношений (Cross & Madson, 1997). В значительной степени отличия между невербальным поведением мужчин и женщин являются отражением отличий в существующих ролевых предписаниях, которым должны следовать представители обоих полов. Кроме того, различия между некоторыми невербальными сигналами довольно значительны — это связано с наличием и других психологических отличий между полами. Представляется, что вы-

ставление напоказ половой идентичности и гендерной роли имеет в нашем обществе особое значение. Таким образом мы, возможно, хотим показать окружающим, что не только являемся мужчинами (женщинами), но и ведем себя так, как с точки зрения окружающих людей должны вести себя мужчины (женщины).

Рассмотрим некоторые данные, полученные в результате проведенных исследований (Hall, 1984; Hall, Carter & Horgan, 2000; LaFrance & Hecht, 2000); прочие отличия между невербальным поведением мужчин и женщин обсуждались в других разделах нашей книги. Итак, мужчины по сравнению с женщинами:

- хуже умеют посылать и принимать невербальные сигналы, особенно те, которые связаны с проявлением эмоций;
- реже обращают внимание на внешний облик человека и его невербальное поведение (и в меньшей степени поддаются их влиянию);
- имеют менее выразительные лица и используют меньше экспрессивных жестов;
- во время общения находятся на большем расстоянии от партнера.

Хотя всесторонние исследования, которые охватывали бы весь жизненный цикл человека, еще не проводились, есть все основания полагать, что отличия в невербальном поведении особенно резко выражены в подростковом возрасте и в студенческие годы, когда несхожесть мужских и женских гендерных ролей выступает на передний план психического развития человека. Например, такое гендерное отличие, как склонность женщин улыбаться чаще, чем это делают мужчины, которое становится неотъемлемой частью стереотипа женского поведения, начиная с подросткового возраста и далее, не проявляется у маленьких детей (Dodd, Russell & Jenkins, 1999; Hall, 1984). Но проявление гендерных отличий в невербальном поведении не ограничивается только подростковым возрастом и студенческими годами; например, врачи-мужчины по сравнению с врачами-женщинами реже улыбаются пациентам, реже сочувственно им кивают и реже посылают им сигналы обратной связи (типа «угу-угу») (Hall, Irish, Roter, Ehrlich & Miller, 1994).

В общем, можно сказать, что женский репертуар невербальных форм поведения является выражением большей открытости для взаимодействия, большей восприимчивости к невербаль-

ным сигналам партнера и большей степени включенности в процесс взаимодействия. Однако при определенных обстоятельствах эти особенности невербального поведения женщин могут выставлять их в невыгодном свете (Henley, 1977). Так, например, улыбчивость женщин может восприниматься окружающими как проявление слабости, излишней доступности или даже неискренности, а то, что женщины чаще смотрят на окружающих, может рассматриваться как выражение зависимости; женский стиль невербального поведения также может показаться недостаточно сдержанным или напористым для того, чтобы способствовать стабильному карьерному росту. Исключительно наличием широко распространенных в нашей культуре предубеждений можно объяснить существующую тенденцию рассматривать поведение мужчин как «нормальное», а поведение женщин как отклоняющееся от нормы или как поведение, которое нуждается в соответствующей коррекции. Вероятно, правильнее было бы сосредоточить внимание на том, что именно мужчинам не хватает многих навыков, существенно необходимых для формирования нормальных межличностных отношений. Характерные для женщин стили поведения и социальные навыки, возможно, следует рассматривать как силу, которая противостоит все большему распространению в нашем обществе духа насилия, соперничества, отчужденности и недоверия (Hall, 1987).

Большая эмоциональная экспрессивность женщин вполне согласуется с распространенным стереотипом о том, что женщины по своей природе эмоциональнее мужчин. Однако в результате проведения нескольких исследований удалось обнаружить, что между самооценками, которые давали мужчины и женщины-испытуемые относительно интенсивности своих эмоциональных переживаний, не было зафиксировано каких-либо существенных отличий, если эти самооценки делались непосредственно в момент какого-либо эмоционального переживания (см., например, Kring & Gordon, 1998), но в случаях, когда испытуемых просили в общих чертах охарактеризовать свойственную им интенсивность переживаний или дать оценку их интенсивности в каких-либо конкретных ситуациях в прошлом, обнаруживались устойчивые гендерные различия (см., например, Diener, Sanvik & Larsen, 1985). В последнем случае на результаты самооценок могли оказать влияние распространенные в нашем обществе гендерные стереотипы; другим объяснением может служить и то обстоятельство, что женщины, возможно,

более склонны вновь и вновь мысленно возвращаться к эмоциональным переживаниям прошлого, в результате чего в их воспоминаниях эти переживания с течением времени приобретают все большую эмоциональную интенсивность.

Как и в случае различий между невербальным поведением у представителей различных рас и социальных групп, отличия между невербальными сигналами, свойственными мужчинам и женщинам, не так уж велики. Даже между наиболее характерными стилями невербального поведения, свойственными только мужчинам или только женщинам, обнаруживается гораздо больше сходства, чем различий; иными словами, можно сказать, что невербальные репертуары мужчин и женщин во многом совпадают. Хотя гендерные различия между невербальными сигналами довольно незначительны, совпадение между общепринятым мнением относительно гендерных различий и фактической их величиной, определенной в результате многочисленных исследований, просто поражает (Briton & Hall, 1995), что заставляет сделать неоспоримый вывод о том, что люди на самом деле видят эту разницу в повседневной жизни. Конечно, распространенные в обществе стереотипы также могут принимать характер «накликанной беды», способствуя тому, что мужчины и женщины начинают вести себя в соответствии с ожиданиями окружающих людей (Zanna & Pack, 1975).

Гендерные различия не являются также чем-то незыблемым. Они значительно варьируют в соответствии с изменениями в окружающей обстановке и контексте, включая изменения в эмоциональной атмосфере взаимодействия (например, дружественная или недружественная), изменениями других невербальных сигналов (например, дистанции между партнерами), а также могут меняться в зависимости от индивидуальных качеств конкретного партнера по взаимодействию (Aiello & Aiello, 1977; Hall & Halberstadt, 1986; Putnam & McCallister, 1980). В подтверждение последнего утверждения можно привести данные о том, что наиболее стереотипное полоролевое поведение наблюдается в ситуациях взаимодействия между представителями одного пола; в ситуациях же взаимодействия между представителями противоположных полов мужчины и женщины чаще всего начинают подстраивать свое невербальное поведение под поведение партнера противоположного пола. Например, самый интенсивный обмен взглядами наблюдается в ситуациях общения между женщинами, а наименее интенсивный обмен взглядами

характерен для сугубо мужских компаний. Для ситуаций взаимодействия, в которых участвуют представители обоих полов, типичен средний уровень интенсивности (Hall, 1984; Vrugt & Kerkstra, 1984). Тот факт, что на отличия между стилями невербального поведения мужчин и женщин оказывают влияние такие контекстуальные факторы, говорит о том, что нам предстоит еще многое выяснить об истоках мужского и женского невербального поведения.

Обман

Одной из самых распространенных коммуникативных целей, которой мы стремимся достичь, вступая во взаимодействие, является убеждение или оказание влияния на окружающих. В предыдущих главах мы ссылались на исследования, которые пытались выявить влияние таких факторов, как физическая привлекательность, расстояние, контакты глаз, прикосновения и голосовые сигналы, на наши суждения о чьей-либо компетентности и о том, заслуживает ли человек доверия, — о двух основных параметрах, которые играют важнейшую роль в процессе убеждения. Но в последние годы внимание как широкой публики, так и профессиональных исследователей все больше сосредоточивается на таком аспекте человеческого поведения, как склонность ко лжи, и на том, каким образом ложь используется с целью оказания влияния на окружающих людей. Направление исследований в данной области определяют поиски ответов на три главных вопроса.

1. По каким признакам можно отличить лжеца от человека, говорящего правду?
2. Какие когнитивные и эмоциональные процессы задействованы во лжи?
3. Насколько точно можно распознать ложь?

Исследования, изучавшие характерные для лжецов формы поведения, до последнего времени были сосредоточены главным образом на выявлении невербальных сигналов. Ученые исходили из неверного предположения о том, что лжецы в состоянии контролировать свое вербальное поведение, но не могут или не хотят в той же степени контролировать свое невербальное поведение и таким образом обнаруживают свою ложь. Наиболее емко эту точку зрения выражает высказывание

3. Фрейд (Freud, 1905/1959): «Тот, у кого есть глаза, чтобы видеть, и уши, чтобы слышать, может убедить себя в том, что ни один смертный не сможет утаить от него свою тайну. Если уста человека хранят молчание, то дрожание кончиков пальцев выдает его тайну целиком». Экман и Фризен (Ekman & Friesen, 1969) полагали, что поиски признаков, указывающих на обман, следует начинать с области ног, затем переходить к области рук, и только в последнюю очередь надо обращать внимание на лицо. Поскольку лжец в большинстве случаев сохраняет контроль над мимикой, Экман и Фризен утверждали, что по лицевым характеристикам выявить лжеца гораздо сложнее. Однако в более поздней работе (Ekman & Friesen, 1975) эти исследователи указали несколько способов, с помощью которых анализ таких лицевых характеристик, как морфология лица, микромоментарные выражения лица, а также время появления выражений и их локализация, помогает обнаружить ложь. Например, если человек улыбается, пытаясь скрыть наличие негативных чувств по отношению к собеседнику, то на его лице заметна также активность в таких областях мускулатуры, которые обычно задействованы в выражениях отвращения, страха, презрения или уныния (Ekman, Friesen & O'Sullivan, 1988).

Проблема, с которой всегда сталкивались ученые, пытаясь выявить набор признаков, с помощью которых можно было отличить лжеца от того, кто говорит правду, заключалась в том, что существует много типов лжи (например, ложь может быть заранее подготовленной или спонтанной, акт лжи может выражаться в коротком ответе или в пространном рассуждении, ложь может быть характерна для ситуации допроса), а также множество мотивов, заставляющих человека прибегать ко лжи (например, с целью защитить себя или другого, избежать выполнения какого-либо обязательства или обещания, избежать конфликта). Что касается тех случаев, когда нам приходится прибегать ко лжи в повседневном общении, то большинство людей склонны рассматривать эти поступки как несерьезные, обычно незапланированные действия, которые не вызывают у лиц, их совершивших, страха быть уличенными во лжи (DePaulo, Kashy, Kirkendol, Wyer & Epstein, 1996). К тому же ни одна из форм поведения, проявляемая человеком, когда он лжет, не является полностью специфичной только для акта лжи (Buck, 1984; Zuckerman, DePaulo & Rosenthal, 1981). Экман (Ekman, 1992, с. 80) говорит об этом так: «Не существует такого знака, кото-

рый бы свидетельствовал о наличии лжи самой по себе: нет ни одного жеста, ни одного определенного выражения лица или подергивания какого-либо определенного мускула на лице, которые бы сами по себе означали, что человек лжет». Тем не менее попытки выявить поведенческие признаки лжи постоянно встречаются в научных исследованиях, вне зависимости от того, каким образом было определено понятие лжи (DePaulo, Rosenthal, Rosenkrantz & Green, 1982; Kraut, 1980; Miller & Stiff, 1993; Rockwell, Buller & Burgoon, 1997; Zuckerman, DePaulo & Rosenthal, 1981; Zuckerman & Driver, 1985). По сравнению с людьми, говорящими правду, лжецы реже улыбаются, чаще проявляют нерешительность, как перед началом, так и во время разговора, делают больше речевых ошибок и имеют более высокую тональность голоса. Лжецы склонны к более кратким ответам, их речь изобилует «универсальными» выражениями (все, каждый, всегда, никакой, никто) и они реже приводят конкретные, неголословные доводы. Многие исследователи также отмечали, что для лжецов характерны частые моргания, расширенные зрачки и большее число нервных прикосновений к собственному телу. Одна из форм поведения, которую многие надеются обнаружить у лжецов, — резкое снижение частоты и продолжительности прямого контакта глазами. Хотя такую форму поведения можно наблюдать у некоторой части лжецов в определенных ситуациях, в сознании большинства людей она настолько прочно стала ассоциироваться с обманом, что лжецы сознательно стараются ее контролировать. Конечно, иногда лжецу не удастся придерживаться естественного паттерна поведения, и он начинает избегать взгляда партнера. Необходимо также помнить, что стремление партнера к слишком частому прямому контакту глаз, как и стремление избежать такого контакта, является признаком наличия у него каких-то скрытых намерений.

Если определение форм поведения, которые неизменно являются отличительным признаком лжецов, представляет столь трудную задачу, то более легкой задачей будет определение основных внутренних когнитивных и эмоциональных процессов, связанных с актом лжи (Knapp, Cody & Reardon, 1987). В большинстве случаев внимание ученых, как правило, сосредоточено на изучении *физиологического возбуждения (arousal)* и *когнитивного отставания (cognitive difficulty)*. Непатологические лжецы, то есть люди, осознающие свою ложь и понима-

ющие, что изобличение грозит им серьезными неприятностями, чаще всего испытывают влияние либо какого-нибудь одного из этих состояний, либо обоих состояний одновременно. На невербальном уровне признаками физиологического возбуждения является расширение зрачков, частые моргания, речевые ошибки и более высокая тональность голоса. На вербальном уровне наш партнер, возможно, будет чрезмерно бурно реагировать (например, «Почему ты все время допытываешься?!») в ответ на вполне естественный, безобидный вопрос, будет давать ответы, выраженные в слишком грубой форме, или использовать в речи слишком «сильные» словесные выражения. Безусловно, люди испытывают физиологическое возбуждение не только из-за того, что они лгут, но между поведением в состоянии возбуждения человека, говорящего правду, и лжеца имеются некоторые отличия. Кроме того, поведение лжецов характеризуется также и когнитивным отставанием. Это может выражаться в нерешительности, более коротких ответах, расширении зрачков, речевых ошибках, неконгруэнтности вербального и невербального поведения и голословности доводов. Для лжецов также характерны попытки *контролировать свое поведение* (*attempted control*) и *проявление чрезмерной эмоциональности* (*display of an affective state*). Недостаточно спонтанное поведение или поведение, которое производит впечатление заранее отрепетированного, следует рассматривать как признак попытки контроля над своим поведением. По имеющимся сведениям, в 1991 году американских военнослужащих, которых после того как они попали в плен, заставляли выступать на иракском телевидении с антиамериканскими заявлениями, заранее тренировали перед началом военной операции, чтобы в случае взятия в плен их поведение во время публичных выступлений отличалось монотонным и безжизненным стилем, ясно указывающим на неискренность их заявлений. Уклончивые ответы на прямые вопросы также могут сигнализировать о попытке контролировать свое поведение. Аффективное состояние лжецов имеет признаки повышенной тревожности, которая обычно проявляется в суетливых движениях, заикании и т. п. Но с обманом связаны и другие эмоциональные состояния. Повышенная раздражительность является обычным явлением, которая выражается в присущем лжецу негативизме и отсутствии стремления к аффилиации. Некоторые лжецы в достаточной степени ощущают свою вину, поэтому избегание прямого контакта глаз или при-

крывание глаз рукой для лжецов довольно типично. Также в поведении лжецов иногда обнаруживается удовлетворение от лжи, то есть то удовольствие, которое можно испытывать от того, что удалось кого-то одурачить; оно может проявляться как неуместная улыбка или презрительная усмешка.

Принимая во внимание все, что мы сказали об особенностях поведения лжецов, не следует удивляться тому, что посторонние люди без помощи какого-либо вспомогательного оборудования, например, детектора лжи, могут определить лжеца лишь с точностью в 50–60%. Так как при оценке точности суждения обычно учитывается точность, с которой люди способны выявлять как людей, говорящих правду, так и лжецов, и так как люди способны определять людей, говорящих правду, с гораздо большей точностью, чем лжецов, то степень точности, с которой мы можем выявлять лжецов, будет намного меньше 50% (Levine, Park & McCornack, 1999). Большинство исследований, посвященных изучению степени точности при выявлении лжецов, основывалось на суждениях, которые делали сторонние наблюдатели, а не непосредственные участники взаимодействия. Некоторые данные свидетельствуют о том, что непосредственные участники взаимодействия менее точны в оценках по сравнению с посторонними наблюдателями. Более высокая степень точности оценок свойственна профессионалам, у которых имеется высокая мотивация к обнаружению обмана, и которые имеют соответствующую репутацию (Ekman, O'Sullivan & Frank, 1999), а также людям, которые в качестве надежного источника информации о наличии возможного обмана рассматривают голосовые сигналы (Anderson, DePaulo, Arisfield, Tickle & Green, 1999; Zuckerman, Spiegel, DePaulo & Rosenthal, 1982), а в тех случаях, когда дело касается оценки эмоций, — людям, страдающим теми формами афазии, при которых нарушается понимание устной речи (Etcoff, Ekman, Magee & Frank, 2000). Одновременный анализ как вербальных, так и невербальных сигналов повышает вероятность обнаружения лжи по сравнению с теми случаями, когда внимание сосредоточено либо только на вербальных, либо только на невербальных сигналах (Vrij, Edward, Roberts & Bull, 2000). Обучение технике анализа сигналов обратной связи во время тренингов также, по-видимому, отчасти способствует повышению точности оценок (deTurck, 1991; deTurck, Feeley & Roman, 1997). Де Пауло и ее коллеги (DePaulo et al., 1988) считают, что лжец чаще всего выдает себя

невербально в том случае, когда ложь имеет для него очень большое значение. Они назвали это явление нарушением мотивации. Однако Бергун и Флойд (Burgoon & Floyd, 2000) обнаружили, что лжецы с высокой степенью мотивации отличались более высоким мастерством, и вероятность того, что их ложь удастся выявить посредством анализа особенностей их невербального поведения, оказывалась низкой.

Хотя некоторые люди, возможно, будут сетовать на то, что наша способность к обнаружению лжи находится на таком низком уровне, другие станут утверждать, что повышение степени точности подобных оценок может привести к нежелательным последствиям. Такие люди станут доказывать, что умение утаивать информацию и вводить других людей в заблуждение имеет такое же решающее значение для благосостояния общества, как и способность выявлять скрытую информацию, а также проявлять такие качества, как искренность и честность. Слишком рьяные детекторы могут обнаружить ложь там, где ее на самом деле нет, и могут даже вынудить ко лжи человека, который этого делать вовсе не собирался. Мы надеемся на то, что эти и другие вопросы, связанные с психологией лжи, будут продолжать оставаться в центре внимания исследователей, так как если мы прекратим искать ответы на них, нам грозит превращение в общество моральных банкротов.

Могут ли различные электронные устройства распознавать ложь точнее, чем люди? Часто можно встретить сообщения о том, что детектор лжи, — прибор, регистрирующий различные физиологические показатели наподобие частоты пульса и кровяного давления, — способен определять лжецов с большей степенью точности, чем это удастся большинству обычных людей. Однако вследствие того, что этот прибор слишком часто ошибается в распознавании и людей, говорящих правду, и лжецов, данные, полученные с помощью детектора лжи, не учитываются при вынесении вердикта о виновности или невиновности обвиняемого на судебных процессах в большинстве штатов США (Robinson, 1996; Vrij, 2000). Более того, детектор лжи тоже можно перехитрить. Люди, которых с помощью детектора лжи удавалось уличить в обмане с точностью в 80%, затем проходили курс обучения самоконтролю за физиологическим состоянием организма или обучались навыкам релаксации. После того как они научились в лучшей степени контролировать свои физиологические реакции, степень точности детектора лжи сни-

зилась примерно до 20% (Corcoran, Lewis & Garver, 1978). Кроме детектора лжи существует много других устройств, которые, как утверждают их создатели, способны измерять микротреморы голоса. Подобно детектору лжи, принцип функционирования этих приборов основывается на предположении о том, что лжецы испытывают тревогу и что, следовательно, по формам поведения, связанным с проявлениями тревоги, можно их уличить. По утверждению Холлиена (Hollien, 1990), подобные анализаторы голосовых характеристик индивида способны выявлять лжецов со степенью точности, лишь немного превышающей 50%, то есть несколько не лучше, чем это делают люди без помощи каких-либо приборов. Прибор, регистрирующий изменения волн мозговой активности, в то время как испытуемый сидит перед экраном монитора, на котором появляются слова или картинки, как-то связанные с предполагаемым преступлением, — так называемая «дактилоскопия мозга», — по утверждениям его создателей, определял лжецов со стопроцентной степенью точности в 120 проверочных испытаниях (Farwell & Smith, 2001).

А что можно сказать о людях, состоящих в близких отношениях? Разве не должны они уметь определять, лжет ли близкий им человек или нет, с большей степенью точности, чем это удалось бы стороннему наблюдателю? Так как взаимное доверие является фундаментом для развития близких взаимоотношений между людьми, то на первых порах любому из партнеров чаще всего легко удастся избежать уличения во лжи. Но если уж подозрения в нечестности появились, то люди, хорошо знающие данного человека, обычно оказываются лучшими детекторами (Comadena, 1982; McCornack & Parks, 1986). Однако довольно часто люди, состоящие в близких отношениях, не занимаются слишком пристальным наблюдением за поведением друг друга, что необходимо делать для обнаружения обмана. Возможно, они не хотят сталкиваться с ложью или боятся, что проявление недоверия к партнеру может разрушить их близкие отношения. Исследователи обнаружили, что люди, умеющие хорошо распознавать ложь, имеют меньше друзей и получают меньшее удовлетворение от взаимоотношений с окружающими. С помощью специальных тренингов можно улучшить способность людей распознавать ложь, а без подготовки люди для обнаружения обмана часто ориентируются на такие невербальные сигналы, которые не являются характерными ни для

поведения лжеца, ни для поведения человека, говорящего правду (deTurck & Miller, 1990; Stiff & Miller, 1986; Zuckerman, Koestner & Driver, 1981).

Советы участникам общения

На протяжении этой главы мы заостряли внимание на том, что реальность, возникающая в процессе взаимодействия двух людей, является результатом их совместных действий. Поведение одного индивида можно понять, только если учитывать взаимное влияние участников взаимодействия. Теоретически это утверждение представляется достаточно обоснованным — его нетрудно запомнить и затем подвергнуть проверке. Но какое практическое значение может иметь концепция взаимного влияния для нашей повседневной жизни? На наш взгляд, чрезвычайно важное практическое значение имеют два вывода, которые можно сделать из этой посылки.

1. Если результат любой транзакции зависит от поведения обоих участников взаимодействия, это означает, что следует быть очень осторожными при оценке и интерпретации невербального поведения какого-либо отдельного индивида или при автоматическом переносе своих заключений об особенностях невербального поведения одного человека на всех людей в целом. Это, конечно, не означает, что каждому человеку не свойствен характерный только для него стиль коммуникации, который сохраняется от ситуации к ситуации. Однако некоторые особенности этого стиля, как главные, так и второстепенные, могут претерпевать значительные изменения в зависимости от того, кто именно является нашим партнером по взаимодействию.

2. Если результат любой транзакции зависит от поведения обоих участников взаимодействия, то каждый участник должен нести свою долю ответственности за исход взаимодействия. Это не означает, что в некоторых случаях один из партнеров не может принимать на себя или нести большую ответственность, чем другой. Мы стремимся лишь заострить внимание на том, что следует, вероятно, в большей степени, чем того хотелось бы, изучать наше собственное вербальное и невербальное поведение, чтобы мы определять, в какой степени оно оказывает влияние на результат межличностного взаимодействия. Ведь, конечно же, в социальной жизни очень редко бывает так, чтобы один из партнеров делал все «хорошо», а другой — «плохо». Неприят-

ный для обоих партнеров результат взаимодействия, как правило, является следствием их совместных действий.

Данные соображения вновь заставляют нас вспомнить об опасности «накликать беду», которую мы рассматривали в главе 1. Самые важные уроки, которые мы можем вынести из нашего исследования, вероятно, будут заключаться в следующем: мы видим в жизни то, что ожидаем увидеть, и наши ожидания относительно других людей очень часто становятся реальностью. Посредством нашего вербального и невербального поведения мы оказываем влияние на поведение других людей, приводя его в соответствие с имеющимися у нас ожиданиями, во всех сферах жизни, включая образование (Harris & Rosenthal, 1985), психологические эксперименты (Rosenthal, 1976) и повседневные межличностные отношения (Snyder, Tanke & Berscheid, 1977; Spitz, 1997). Именно стиль невербального поведения оказывает решающее влияние на исход любой ситуации взаимодействия.

Вопросы для обсуждения

1. Данные исследований говорят о том, что мужчины по сравнению с женщинами, как правило, реже улыбаются, меньше смеются и реже смотрят на своих партнеров во время общения. Подумайте о том, почему так происходит, и в какой степени такое поведение является функциональным или дисфункциональным.
2. Что означает подыгрывать кому-то во лжи? Действуют ли такие люди и лжецы исходя из одних и тех же этических норм?
3. Опишите ситуации, в которых сдержанность в поведении заставит вашего партнера вести себя похожим образом. А когда такое поведение заставит вашего партнера реагировать в компенсирующем стиле? Почему?
4. Попробуйте представить такое социальное устройство общества, в котором любая ложь распознавалась бы с точностью в 99%. Попробуйте описать такое общество.
5. Припомните свой недавний разговор с другом, возлюбленной или с совершенно незнакомым человеком, — например, продавцом в магазине. В какой мере вы готовы нести ответственность за свое вербальное и невербальное поведение во время взаимодействия? За вербальное и невербальное поведение вашего партнера?

Библиография

Близость

- Burgoon, J. K., Stern, L. A., & Dillman, L. (1995). *Interpersonal adaptation: Dyadic interaction patterns*. New York: Cambridge University Press.
- Mehrabian, A. (1972). *Nonverbal communication*. Chicago: Aldine.
- Noller, P. (1984). *Nonverbal communication and marital interaction*. New York: Pergamon.
- Patterson, M. L. (1983). *Nonverbal behavior: A functional approach*. New York: Springer-Verlag.

Доминирование и статус

- Argyle, M. (1988). *Bodily communication (2nd ed.)*. London: Methuen.
- Burgoon, J. K., Buller, D. B., & Woodall, W. G. (1989). *Nonverbal communication: The unspoken dialogue*. New York: Harper & Row.
- Edinger, J. A., & Patterson, M. L. (1983). Nonverbal involvement and social control. *Psychological Bulletin*, 93, 30-36.
- Hall, J. A. (1984). *Nonverbal sex differences: Communication accuracy and expressive style*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Henley, N. M. (1977). *Body politics: Power, sex, and nonverbal communication*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Heslin, R., & Patterson, M. E. (1982). *Nonverbal behavior and social psychology*. New York: Plenum.
- Mehrabian, A. (1972). *Nonverbal communication*. Chicago: Aldine/Atherton.

Управление взаимодействием

- Duncan, S. D. Jr., & Fiske, D. W. (1977). *Face-to-face interaction: Research, methods, and theory*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Goffman, E. (1963). *Behavior in public places*. New York: Free Press.
- Goffman, E. (1971). *Relations in public*. New York: Basic.

Идентичность

- Argyle, M. (1988). *Bodily communication (2nd ed.)*. London: Methuen.
- Hall, J. A. (1984). *Nonverbal sex differences: Communication accuracy and expressive style*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Henley, N. M. (1977). *Body politics: Power, sex, and nonverbal communication*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Обман

- Buck, R. (1984). *The communication of emotion*. New York: Guilford.
- Ekman, P. (1992). *Telling lies (2nd ed.)*. New York: Norton.
- Ekman, P., & Friesen, W. V. (1975). *Unmasking the face*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Hollien, H. (1990). *The acoustics of crime: The new science of forensic phonetics*. New York: Plenum.
- Lewis, M., & Saarni, C. (Eds.). (1993). *Lying and deception in everyday life*. New York: Guilford.
- Miller, G. R., & Stiff, J. B. (1993). *Deceptive communication*. Newbury Park, CA: Sage.
- Mitchell, R. W., & Thompson, N. S. (Eds.). (1986). *Deception: Perspectives on human and nonhuman deceit*. Albany: SUNY Press.

- Nyberg, D. (1993). *The varnished truth: Truth telling and deceiving in ordinary life*. Chicago: University of Chicago Press.
- Robinson, W. P. (1996). *Deceit, delusion, and detection*. Thousand Oaks, CA.: Sage.
- Vrij, A. (2000). *Detecting lies and deceit*. New York: Wiley.

Опасность «накликать беду»

- Blanck, P. D. (Ed.). (1993). *Interpersonal expectations: Theory, research, and applications*. New York: Cambridge University Press.
- Rosenthal, R. (1976). *Experimenter effects in behavioral research* (enlarged ed.). New York: Irvington.
- Sullins, E. S., Friedman, H. S., & Harris, M. J. (1985). Individual differences in expressive style as a mediator of expectancy communication. *Journal of Nonverbal Behavior*, 9, 229–238.
- Spitz, H. H. (1997). *Nonconscious movements: From mystical messages to facilitated communication*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Word, C. O., Zanna, M. P., & Cooper, J. (1974). The nonverbal mediation of self-fulfilling prophecies in interracial interaction. *Journal of Experimental Social Psychology*, 10, 109–120.